



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

CEPEC

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: “LA ERGONOMIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
TRABAJO DE LOS EJECUTIVOS Y EMPLEADOS DEL MINISTERIO
DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL DELEGACION LOS RIOS”**

ASESOR: ING. JOFFRE LEON PAREDES. MAE

AUTORES:

Ing. Com. María Fernanda Arce Calvache
Ing. Civ. Luis Xavier Arce Burgos

BABAHOYO – LOS RIOS - 2014

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios que me ha dado fuerzas y salud para emprender nuevos retos y a ésta prestigiosa Universidad Técnica de Babahoyo, que me ha brindado la oportunidad de poder realizar ésta maestría, para el progreso y perfeccionamiento de nuestras empresas y el desarrollo de nuestro país.

Igualmente agradezco a nuestro director de tesis Ing. Joffre León Paredes MAE, quién orientó nuestros conocimientos para lograr nuestros objetivos con entera satisfacción y a todas las instituciones que nos ayudaron para las investigaciones.

Luis Xavier Arce Burgos

Mi agradecimiento a Dios que ilumina y guía mi camino, igualmente a ésta Universidad Técnica de Babahoyo donde laboro como catedrática en el área de Ingeniería Comercial, en la cual obtendré mi título de Magister en Administración de Empresas.

Igualmente agradezco a nuestro director de tesis Ing. Joffre León Paredes MAE, quién orientó para alcanzar nuestras metas, como también para mi querido padre, compañero de aula de ésta maestría, emprendedor y responsable profesional, quién con su protección y consejos he logrado convertirme en una buena profesional, madre y esposa.

María Fernanda Arce Calvache

DEDICATORIA

Dedico ésta tesis a mi querida familia, que es el impulso e incentivo para progresar día a día y que a su vez satisface mis anhelos de superación y competitividad.

Luis Xavier Arce Burgos

Esta teís va dedicada para mi querido abuelito, que en paz descansa, Luis Antonio Arce Martínez, el ser que más disfrutaba de mis éxitos, para mis queridos padres, mi esposo Danny Terán Arregui y a mis tiernos hijos, Ricardo, Fernando y Benjamín.

María Fernanda Arce Calvache

RESUMEN

La Ergonomía se define como: “La disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teorías, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema”.

Esta investigación se enfoca en lo que ocurre con la aplicación de ésta disciplina, en las funciones diarias que ejecuta el personal de empleados que labora en las distintas oficinas de la Dirección Provincial del MIES-Los Rios.

Esta disciplina se define además como interacciones entre humanos (personal que labora en el MIES) y los elementos de un sistema (oficina de la Dirección Provincial del MIES), sus características son fisiológicas, anatómicas o psicológicas, sus factores más conocidos son el hombre (los empleados), las máquinas (los activos fijos) y el ambiente (la infraestructura), según su dominio, se divide en cognitiva, física y la organizacional.

De ahí que la presente propuesta de investigación agrupa tres importantes aspectos, la primera se relaciona con establecer normas ergonómicas que mejoren el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano en los servidores y funcionarios del MIES–Los Ríos, la segunda es la de diseñar normativas para bajar la incidencia que afectan ergonómicamente la calidad de trabajo de los

servidores y funcionarios del MIES–Los Ríos y la tercera corresponde a como se instituirá un sistema de capacitación ergonómica para los servidores y funcionarios del MIES – Los Ríos, a fin de mejorar el desempeño de cada uno de sus empleados.

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Los resultados, conclusiones y recomendaciones de la presente tesis,
son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

Xavier Arce Burgos y María Fernanda Arce Calvache

INDICE

1.-	Introducción	1
2.-	Tema de Investigación	5
3.-	Marco Contextual	5
4.-	Situación problemática	8
5.-	Planteamiento del Problema	9
6.-	Delimitación de la investigación	10
7.-	Justificación	11
8.-	Objetivos de la investigación	13
9.-	Marco Teórico	14
9.1.-	Marco conceptual	14
9.1.1.-	La Ergonomía Definición	18
9.1.2.-	Ergonomía Cognitiva	21
9.1.3.-	Ergonomía Ambiental	27
9.1.4.-	Regularidad ergonómica actual	30
9.1.5.-	El desarrollo ergonómico organizacional	32
9.1.6.-	Importancia de la función	35
9.1.7.-	Riesgo laboral	36
9.1.8.-	Riesgo ambiental	37
9.1.9.-	Riesgos ergonómicos	38
9.1.10.-	Salud ocupacional	39
9.1.11.-	Salud física	41
9.1.12.-	Salud emocional	42
9.1.13.-	Calidad en el trabajo	43
9.1.14.-	Ministerio de Inclusión Económica y Social	44
9.1.15.-	Cultura organizacional del MIES Los Ríos	47
9.2.-	Marco referencial	51
9.3.-	Postura teórica	55
10.-	Hipótesis	56
10.1.-	Hipótesis general	56

10.2.-	Subhipótesis	56
11.-	Resultados obtenidos de la investigación	57
11.1.-	Pruebas estadísticas aplicadas	57
11.2.-	Análisis e interpretación de datos	58
11.2.1.-	Encuesta aplicada al personal administrativo y de trabajadores	58
11.2.2.-	Resumen de las encuestas aplicadas al personal administrativo y de trabajadores.	69
11.2.3.-	Encuesta aplicada a los beneficiarios	70
11.2.4.-	Resumen de encuesta aplicada a los beneficiarios	80
11.2.5.-	Entrevista aplicada a directivo	81
11.2.6.-	Guía de observación	82
11.2.7	Observación documental	85
11.3.-	Conclusiones generales y específicas	86
11.3.1.-	General	86
11.3.2.-	Específicas	86
11.4.-	Recomendaciones generales y específicas	88
11.4.1.-	General	88
11.4.2	Específicas	88
12.-	Propuesta de aplicación de resultados	90
12.1.-	Alternativa obtenida	90
12.2.-	Alcance de la alternativa	91
12.3.-	Aspectos básicos de la alternativa	91
12.3.1.-	Antecedentes	91
12.3.2.-	Justificación	92
12.3.3.-	Objetivos	92
12.3.4.-	Estructura general de la propuesta	93
12.3.5.-	Resultados esperados de la alternativa	121
13.-	BICLIOGRAFIA	122
14.-	ANEXOS	
	Anexo 1 Encuesta a usuarios internos	127
	Anexo 2 Encuesta a usuarios externos	130

Anexo 3 Encuesta a Directivos.	133
Anexo 4 Guía de Observación.	136
Anexo 5 Ficha de Contenidos	138

1.- INTRODUCCIÓN.

El Ministerio de Bienestar Social, un veinte y nueve de agosto del dos mil ocho, cambia de nombre por el de Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Partiendo del hecho que la inclusión debe ser un derecho adquirido desde el momento en que nace cualquier ecuatoriano y ecuatoriana; debe ser una práctica radicalmente humanista, responsable y obligatoria en toda nuestra sociedad; debe ser el inicio de un pensamiento renovado y renovador en nuestra patria, y en este sentido, absolutamente revolucionario porque aspira transformar esta sociedad que excluye, separa, fracciona, y crea privilegios y distancias entre sus ciudadanos.

La función del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), es ser un garante de los derechos de los y las ecuatorianas, mientras el sistema no los incluya adecuadamente. El MIES es ese puente para que nuestra población ecuatoriana (las madres del Bono, los campesinos pobres, los emprendedores populares, las asociaciones y cooperativas, nuestros niños y niñas, los jóvenes, nuestros abuelitos y nuestra población con capacidades especiales) pueda cruzar hacia esa sociedad y economía de la que por justicia y derecho forman parte, pero que hasta hoy los ha mantenido excluidos.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), tiene diferentes unidades administrativas en todo el país donde laboran varios servidores para atender a la población, como es el caso de la Dirección Provincial que mantiene este

ministerio en la Provincia de Los Ríos, institución objeto de la presente investigación, sobre las funciones que desempeña su personal en su calidad de usuarios internos.

Por ello el enfoque principal de la presente investigación radica en la **ergonomía**, considerándose a esta como una disciplina tecnológica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador. Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de la persona, de la técnica y de la organización, siendo eso lo que trataremos de enfocar a lo largo del presente estudio. El Consejo de la International Ergonomics Association (IEA), que agrupa a todas las sociedades científicas a nivel mundial, estableció desde el año 2000 la siguiente definición, que abarca la interdisciplinariedad que fundamenta a esta: “Es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teorías, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema.”. (wikipedia.org)

La ergonomía se define como interacciones entre humanos (personal que labora en el MIES y los elementos de un sistema (Oficina de la Dirección Provincial del MIES), sus características son fisiológicas, anatómicas o psicológicas, sus factores más conocidos son el hombre (los empleados), las máquinas (Los activos fijos) y

el ambiente (La infraestructura), según su dominio, se divide en cognitiva, física y la organizacional.

En esta investigación nos enfocaremos en lo que ocurre con la aplicación de esta disciplina, en las funciones diarias que ejecuta el personal de empleados que labora en las distintas oficinas de la Dirección Provincial del MIES-Los Ríos

En la presente investigación definimos aspectos importantes que encontramos en la situación problemática y en los antecedentes de investigaciones anteriores que son experiencias en otras entidades del sector público de otros países y ciudades locales del país, presentamos los objetivos específicos, al igual que las hipótesis específicas, verificadas por medio de las variables de estudio, presentamos además una recopilación bastante interesante de definiciones de términos que permitirán comprender en forma adecuada el proceso a implementarse y los aspectos principales sobre lo que gira la presente investigación, la cual se fundamenta en los resultados de la aplicación de los instrumentos: Entrevista-Guía; Cuestionario-Encuesta y Guía de Observación, sus resultados nos permitieron señalar la descripción en cuadros y gráficos, para luego interpretarlos y presentar las conclusiones y recomendaciones sobre la que elaboramos la propuesta final.

La propuesta presentada agrupa tres importantes aspectos, la primera se relaciona con la organización y se busca establecer la estructura funcional por procesos del MIES - Los Ríos, la segunda es la de diseñar los lineamientos para aplicar la

ergonomía en el MIES – Delegación Los Ríos y la tercera corresponde a como se instituirá un sistema de capacitación ergonómica para los servidores y funcionarios de MIES – Los Ríos, a fin de mejorar el desempeño de cada uno de sus empleados.

2.- TEMA DE INVESTIGACIÓN.

La incidencia de la ergonomía en la calidad del trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Delegación Los Ríos.

3.- MARCO CONTEXTUAL.

Los Ríos, provincia de la costa ecuatoriana, se encuentra ubicada en la cuenca hidrográfica del río Guayas, en el centro – sur – oeste de la República del Ecuador. Es la única provincia de la región que no tiene acceso al mar. Cuenta con una extensión de 7.177,62 Km², y, tiene una población de 778.115 habitantes, de los cuales según el género corresponden a 398.099 hombres y 380.016 mujeres.

Políticamente se encuentra dividida en trece cantones, siendo su capital, la ciudad de Babahoyo, el cantón Babahoyo posee un total de 153.776 habitantes, según el género corresponden a 77.967 hombres y 75.809 mujeres. (INEC, 2010)

El cantón Babahoyo, está dividido en cuatro parroquias rurales y cuatro parroquias urbanas, estas últimas se asientan en la ciudad de Babahoyo, siendo las parroquias El Salto, Barreiro, Clemente Baquerizo y Camilo Ponce Enríquez. La ciudad de Babahoyo, tiene aproximadamente en su entorno urbano 82.500 habitantes.

El ente objeto de la investigación se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, en la parroquia urbana Camilo Ponce Enríquez, denominándose Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Delegación Los Ríos, el sistema reglamentario de constitución de ésta entidad se encuentra regulado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

La Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social - Los Ríos, en la actualidad ejecuta y desarrolla los siguientes programas: Discapacidades y Minusválidos, Atención Gerontológica y de Juventud, los cuales controla a través del Instituto Nacional de la Niñez, Familia y Adolescencia (INFA), el Programa de Protección Social (PPS) y del Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS).

Entre las actividades que mantiene el Ministerio de Inclusión Económica y Social – Los Ríos, podemos señalar:

- Coordinación con los programas de desarrollo Infantil (ORI, FODI, DAINA), un censo permanente de mujeres embarazadas a fin de incentivar la asistencia al control de salud prenatal.
- Activar localmente la Campaña de reducción de la Mortalidad Neonatal en los programas de desarrollo infantil (ORI, FODI, DAINA) y con los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.
- Difundir la ley de Maternidad Gratuita en los servicios de Desarrollo Infantil y entre las beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano (BDH).

- Incorporar en el sistema de Información Estándar de Gestión (SIEG), el registro de las madres embarazadas.
- Estar articulados a la red de servicios de salud para garantizar en los niños, niñas y adolescentes el derecho a la salud.
- Coordinar con el INNFA la distribución de complemento nutricional Nutrinna en la provincia, para mejorar las condiciones nutricionales de los niños y niñas atendidos en los centros infantiles, priorizando aquellas modalidades que no reciben ningún complemento nutricional.
- Brindar capacitación a los padres y madres de familia y al personal técnico sobre seguridad alimentaria, mejoramiento de patrones alimenticios, aseo, salubridad, etc.
- Localmente formar parte y activar el funcionamiento de las redes contra la Violencia y el Maltrato Infantil.
- Incluyen un nuevo componente de “Participación Social”, el cual se encuentra en proceso de implementación en los centros de desarrollo infantil, con la finalidad de promover y fortalecer la ciudadanía en las comunidades donde funcionan estos centros.
- Promueven la corresponsabilidad ciudadana capacitando a las familias y comunidades para articularlas a las redes de protección integral en el nivel local.

4.- SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

Uno de los factores fundamentales que inciden en la calidad del trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social - Los Ríos, es el desconocimiento ergonómico en el desempeño diario de sus labores, ya que se cuentan con mobiliario y equipos que no reúnen los requerimientos físicos de los mismos, razón ésta para que los servidores de la entidad tengan cansancio rápido en las actividades desempeñadas por en sus labores diarias de oficina.

A esto se debe agregar, que la cantidad de luz que se requiere para los desempeños no ha sido considerada de acuerdo al estándar establecido para cada una de sus funciones y áreas donde realizan su trabajo diario, ya que el exceso o la disminución influyen directamente en sus actividades que desarrollan. Por otra parte la posición frente a determinados equipos y su incidencia en la actividad física hace, como en el caso de las computadoras la distancia entre el funcionario o el empleado menoscabar su poder físico y mental.

En síntesis, el trabajo de investigación va más allá de una simple transcripción bibliográfica, lo que se busca es identificar las causales ergonómicas que originan la disminución en la calidad de trabajo de los servidores y funcionarios del MIES- Los Ríos.

5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

5.1.- Problema General

¿Cuáles son los riesgos laborales ergonómicos latentes, que están perjudicando la salud ocupacional de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?

5.2.- Subproblemas

- ¿Cómo afecta en la salud física y emocional a los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?
- ¿De qué manera se evalúan los riesgos laborales ergonómicos para determinar la calidad de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?
- ¿Por qué es necesario establecer los riesgos ergonómicos que inciden en la salud ocupacional de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?

6.- DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

6.1. Temporal

De Enero del 2012 a Diciembre del 2012.

6.2. Espacial

- Institución: Ministerio de Inclusión Económica y Social - Los Ríos

Ubicación:

- Parroquia: Camilo Ponce Enríquez.
- Ciudad: Babahoyo.
- Cantón: Babahoyo.
- Provincia: Los Ríos

6.3. Unidades de observación

- Directivos: (1) Uno.
- Administrativos: (29) Veinte y nueve.
- Trabajadores: (04) Cuatro
- Beneficiarios: (1540) Mil quinientos cuarenta.

7.- JUSTIFICACIÓN.

El ser humano siempre ha tenido como objetivo fundamental el satisfacer sus necesidades que se han conjuntado con su desarrollo, de ello se desprende que la energía eléctrica es una de ellas y que es factor primordial para los diferentes sectores del desarrollo humano. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, ha estado atento a prestar un servicio de calidad a los usuarios, por lo que resulta interesante promover investigaciones sobre los aspectos fisiológicos generales más importantes para comprender el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano en los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

Por medio de ésta investigación se quiere conocer, el porque no se identifican ni evalúan los factores humanos y organizacionales, además de como incide la ergonomía en este aspecto. Para ello reconocemos a la ergonomía, como disciplina científica que estudia los sistemas donde las personas realizan su trabajo, también conocido como el sistema integral de trabajo, el objeto primordial es el ser humano, del cual se extrae información que se necesita para su mejor desenvolvimiento en sus funciones.

El presente tema es de relevancia dentro de todas las organizaciones y de ello depende mucho la conducta de sus integrantes, ya que si el servidor o empleado se conduce por los lineamiento o las normativas que se trataran de desarrollar como parte final de está investigación seguramente se logrará que su situación de salud

física y emocional mejoren dentro del cumplimiento de sus funciones diarias, por ello el presente tema nos permitirá como investigadores fortalecer nuestros conocimientos sobre la ergonomía y su aplicación en los diferentes puestos de trabajo dentro de las empresas, situación que se brinda mayor respaldo en las empresas privadas y no existe el mismo cuidado en las instituciones públicas, como es el presente caso.

Como estos antecedentes tienen consecuencias, hacia ellos vamos, ya que una vez reconocidos se podrá implementar una alternativa para conocer cuáles son los procesos ergonómicos requeridos para potenciar un desarrollo ecológico en el trabajo, consintiendo que los resultados estén al alcance de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

8.- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

8.1.- Objetivo general.

Determinar lineamientos generales que permitan disminuir la incidencia de la ergonomía en la calidad del trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

8.2.- Objetivos específicos.

- Evaluar los aspectos fisiológicos generales más importantes para comprender el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano en los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.
- Conocer los factores generales que inciden ergonómicamente en la calidad de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos
- Diseñar un plan de acción que permitan a los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, mejorar su desarrollo ergonómico.

9.- MARCO TEÓRICO.

9.1.- Marco conceptual.

Actividad: Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.

Análisis de puestos: procedimiento para determinar las tareas y requisitos de aptitudes de un puesto y el tipo de personas que se debe contratar.

Análisis funcional de puestos.: Es una tecnología que permite entender y comprender un puesto de trabajo teniendo en cuenta todo lo que se hace en él y la persona que lo hace, tratando de formalizar al máximo el vocabulario, el procedimiento y la codificación de los resultados.

Calidad: Es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
(babylon.com)

Competencia: Las competencias se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad y también conocimientos adquiridos para cumplir bien una misión, implican una experiencia y un dominio real de la tarea. (sht.com.ar)

Cuerpo humano: Es la estructura física y material del hombre. Se compone de tres partes principales que son la cabeza, el tronco y las extremidades. Los brazos son las extremidades superiores y las piernas son las extremidades inferiores. El cuerpo humano está organizado en diferentes niveles según una jerarquía. Así, está compuesto de aparatos. Éstos los integran sistemas, que a su vez están compuestos por órganos, que están compuestos por tejidos, que están formados por células, que están formados por moléculas. (babylon.com)

Desempeño: Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden. (thefreedictionary.com)

División del trabajo: Es la función que consiste en buscar los medios que son necesarios poner en práctica para determinar el grado de eficiencia del órgano administrativo, su rentabilidad, así como su facultad de adaptarse al medio ambiente.

Ergonomía: Evolución progresiva biológica y tecnológica aplicada a problemas de adaptación entre el hombre y la máquina.

Función.- Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable un área organizacional, se define a partir de las disposiciones jurídico-administrativas vigentes.

Medio ambiente: Se entiende por medio ambiente o medioambiente al entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto. Comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del ser humano y en las generaciones venideras. Es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida sino que también abarca seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos, así como elementos tan intangibles como la cultura. (babylon.com)

Nivel jerárquico: Es la división de la estructura orgánica administrativa para asignar un grado determinado a las unidades internas definiendo rangos, o autoridad y responsabilidad; independientemente de la clase de función que se les encomiende.

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura interna de una organización, de sus relaciones, canales de autoridad, responsabilidad y de sus niveles jerárquicos que lo conforman. Es preparado con el propósito de obtener información y racionalizar estructuras.

Puesto: Es la unidad impersonal de trabajo integrada por un conjunto homogéneo de tareas, responsabilidades y requisitos para el cumplimiento de una o varias funciones y el logro de los objetivos de una o varias áreas administrativas.

Requerimiento: Petición de una cosa que se considera necesaria. (thefreedictionary.com).

Unidad administrativa: Es el órgano que tiene funciones y actividades al interior de la dependencia que la distinguen y diferencian de las demás dependencias conformándose a través de una infraestructura organizacional específica y propia.

Toda entidad pública debe realizar su mayor esfuerzo para que el personal que labora en su organización lo haga en un ambiente adecuado a fin de contar con un mayor rendimiento administrativo y operativo sobre todo en la institución objeto de investigación la cuál es: Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, de la ciudad de Babahoyo, hemos asumido realizar un análisis a uno de los factores que afectan dicho accionar como es la situación ergonómica, por lo que partiendo de esta premisa hemos procedido a seleccionar, analizar y desarrollar las categorías que en forma lógica y secuencial hemos estructurado a fin de que sean el sustento científico y bibliográfico para nuestro trabajo de campo de la presente tesis de grado.

9.1.1.- La Ergonomía. Definición

La palabra **ergonomía** se deriva de las palabras griegas "ergos", que significa trabajo, y "nomos", leyes; por lo que literalmente significa "leyes del trabajo" y podemos decir que es la actividad de carácter multidisciplinar encargada de la conducta y las actividades, con la finalidad de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos, a las características, limitaciones y necesidades, buscando optimizar su eficacia, seguridad y confort.

En la actualidad, se puede definir la ergonomía:

- Según la Asociación Internacional de Ergonomía, la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona.
- Según la Asociación Española de Ergonomía, la ergonomía es el conjunto de conocimientos de carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y características de sus usuarios, optimizando la eficacia, seguridad y bienestar. (digitador.cl.com)
- La ergonomía es la disciplina científica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador. (Vern, 1992.)

La Ergonomía es una disciplina científico-técnica y de diseño que estudia integralmente al hombre (o grupos de hombres) en su marco de actuación, relacionado con las máquinas dentro de un ambiente laboral específico, y que busca la optimación de los tres elementos del sistema (hombre-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos del estudio del individuo, de la técnica y de la organización del trabajo.

Es conveniente resaltar que la relación entre la persona y el sistema de trabajo podemos destacar dos aspectos relativamente diferentes. Por una parte, tenemos el aspecto puramente físico que hace referencia a la estructura muscular y esquelética de la persona. Por ejemplo, una persona trabajando en una oficina, puede estar sentada (escribiendo en un ordenador) o de pie (haciendo fotocopias). La postura que tiene en las dos situaciones es diferente y el diseño del puesto de trabajo tiene que hacerse pensando en las características de la estructura del cuerpo humano para que la persona se encuentre cómoda, no se canse, no desarrolle ninguna patología de la columna vertebral, etc.

Sin embargo, hay otro aspecto de la relación entre la persona y el sistema de trabajo que hace referencia a como una persona conoce y actúa. Para poder realizar su tarea una persona tiene que percibir los estímulos del ambiente, recibir información de otras personas, decidir qué acciones son las apropiadas, llevar a cabo estas acciones, transmitir información a otras personas para que puedan realizar sus tareas, etc. Todos estos aspectos son el objeto de estudio de la Ergonomía Psicológica o Cognitiva (Cañas y Waern, 2001). 0.3

Aunque los dos aspectos, el físico y el psicológico (ver figura 1), no son totalmente independientes, en Ergonomía Cognitiva nos interesa el segundo y hacemos referencia al primero en la medida que tenga consecuencias psicológicas.

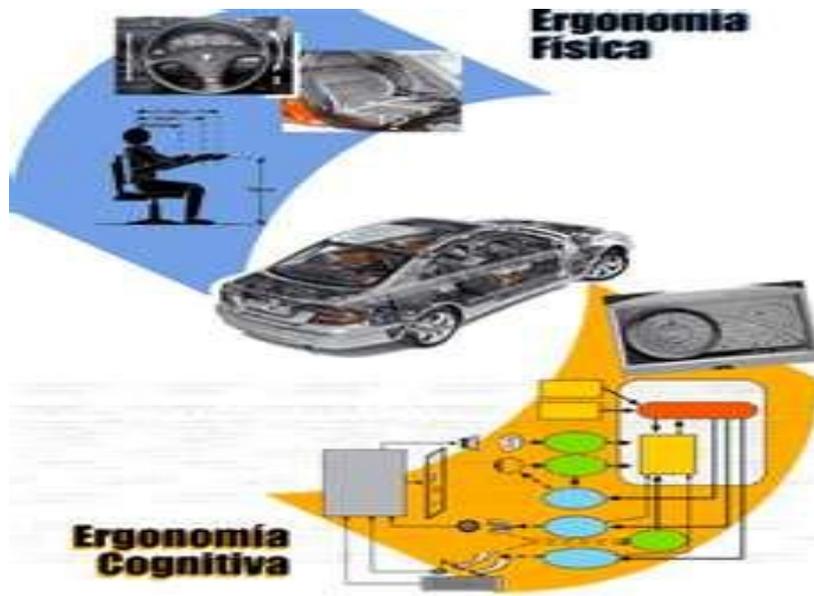


Figura 1. Ergonomía Física y Ergonomía Cognitiva

Cuando combinamos los términos Cognición y Ergonomía lo hacemos para indicar que nuestro objetivo es estudiar los aspectos cognitivos de la interacción entre las personas, el sistema de trabajo y los artefactos que encontramos en él, con el objeto de diseñarlos para que la interacción sea eficaz. Los procesos cognitivos como percepción, aprendizaje o solución de problemas juegan un papel importante en la interacción y deben ser considerados para explicar tareas cognitivas, tales como la búsqueda de información y su interpretación, la toma de decisiones y la solución de problemas, etc.

9.1.2.- Ergonomía cognitiva

La ergonomía cognitiva (o como también es llamada 'cognoscitiva') se interesa en los procesos mentales, tales como percepción, memoria, razonamiento, y respuesta motora, en la medida que estas afectan las interacciones entre los seres humanos y los otros elementos componentes de un sistema. (Niebel, 2005)

Los asuntos que le resultan relevantes incluyen carga de trabajo mental, la toma de decisiones, el funcionamiento experto, la interacción humano-computadora (por ejemplo, la ley de Fitts), la confiabilidad humana, el stress laboral y el entrenamiento y la capacitación, en la medida en que estos factores pueden relacionarse con el diseño de la interacción humano-sistema. (wikipedia.org)

El desarrollo de la Ergonomía cognitiva en España se ha beneficiado del trabajo del autor español José Cañas (CAÑAS, José. Ergonomía Cognitiva: El Estudio del Sistema Cognitivo Conjunto. Universidad de Granada). (digitador.cl.com)

El componente de la máquina más importante para un ergónomo cognitivo es la interfaz con la que interactúa el operario. De una forma simple, podemos decir que una interfaz es el “medio” a través del cual se comunican la persona y la máquina. Esta comunicación se establece en las dos direcciones. Por tanto, el hablar de una interfaz debemos incluir el medio por el cual la máquina presenta información a la persona y el medio por el cual la persona introduce información en la máquina.

La cantidad de dispositivos de entrada y salida que están disponibles en las interfaces actuales es tan grande que no es posible clasificarlos de una forma fácil. Sin embargo, puesto que la tecnología informática se ha introducido en casi todas las máquinas que se diseñan actualmente, el diseño de interfaces se estudia fundamentalmente dentro de un área de la Ergonomía Cognitiva moderna denominada “Interacción Persona-Ordenador”.

El avance que estamos observando en el diseño de interfaces actualmente es tan rápido que está obligando a los ergónomos cognitivos a investigar la interacción en contextos nuevos para el ser humano. (Ver figura 2).

Dispositivos de entrada y salida

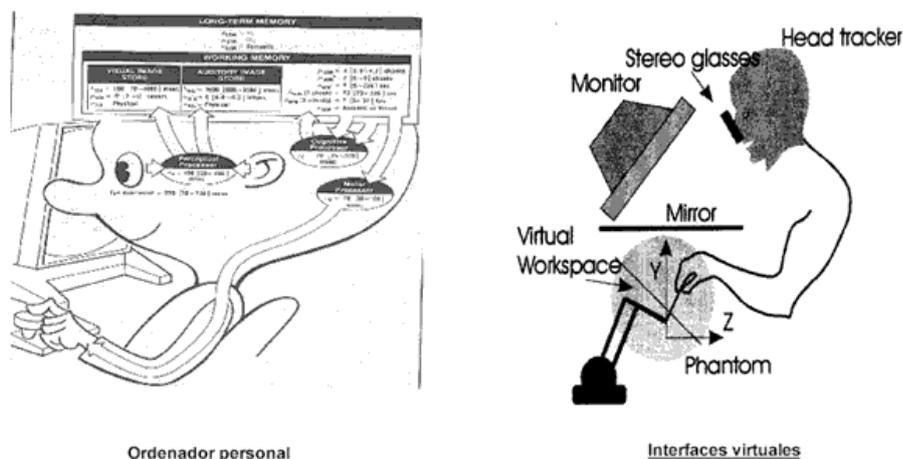


Figura 2. Dispositivos de entrada y salida de las interfaces

El objetivo que siempre busca la Ergonomía, es tratar de mejorar la calidad de vida del usuario, tanto delante de un equipo de trabajo como en algún lugar doméstico; en cualquier caso éste objetivo se concentra con la reducción de los

riesgos posibles y con el incremento del bienestar de los usuarios. La intervención ergonómica no se limita a identificar los factores de riesgo y las molestias, sino que propone soluciones positivas que se mueven en el ámbito probable de las potencialidades efectivas de los usuarios, y de la viabilidad económica que enmarca en cualquier proyecto. El usuario no se concibe como un objeto a proteger sino como una persona en busca de un compromiso aceptable con las exigencias del medio.

En la actualidad, ésta área es una combinación de: fisiología, anatomía y medicina en una rama, fisiología y psicología en otra y física e ingeniería en una tercera. Las ciencias biológicas proporcionan la información acerca de la estructura del cuerpo: capacidades y limitaciones físicas del operario, dimensiones de su cuerpo, que tanto puede levantar su peso, presiones físicas que puede soportar, etc. La psicología-fisiológica estudia el funcionamiento del cerebro y del sistema nervioso como determinantes de la conducta, mientras que los psicólogos experimentales intentan entender las formas básicas en que el individuo usa su cuerpo para comportarse, percibir, aprender, recordar, controlar los procesos motores, etc. Finalmente, la física y la ingeniería proporcionan información similar acerca de la máquina y del ambiente con que el operador tiene que enfrentarse. Bajo éstas ideas, la ergonomía busca aumentar la seguridad, lo cual debería dar como resultado la reducción de tiempo perdido a través de la enfermedad y un incremento correspondiente de la eficiencia. Otra meta de la ergonomía es incrementar su confiabilidad, para que el operario humano no solo sea rápido y eficiente, sino también confiable. En resumen, la labor de la

ergonomía es primero determinar las capacidades del operario y después intentar construir un sistema de trabajo en el que se basen estas capacidades y en éste aspecto, se estima que la ergonomía es la ciencia que ajusta el ambiente al hombre.

Es importante mencionar que ésta área está relacionada con disciplinas afines como: la investigación de operaciones, el estudio del trabajo y el estudio de tiempos y movimientos. Cada una trata de hacer óptima la eficiencia del trabajador y ciertas áreas se traslapan de manera inevitable. A pesar de esta similitud de objetivos, es posible advertir diferencias entre dichas disciplinas. El estudio de tiempos y movimientos; se refiere primordialmente al desempeño incrementado mediante la medición y la minimización del tiempo que se lleva a realizar varias operaciones (movimientos).

Los lineamientos fundamentales de esta disciplina sugieren que:

A pesar de que normalmente hay varias formas de llevar a cargo una tarea, un método tendrá que ser superior a los demás.

- El método superior puede determinarse mediante la observación y el análisis del tiempo que se requiere para llevar a cabo las partes de esa actividad.

El estudio del trabajo evolucionó a partir del estudio de tiempos y movimientos, pero pone menos énfasis en la derivación de los estándares de tiempo. Parece que el estudio del trabajo ofrece un traslape con la ergonomía, pues ambos consideran

al hombre en su ambiente laboral, ambos intentan analizar el proceso laboral para optimizar el desempeño, y ambos dan menos apoyo al tiempo y ponen más énfasis en el proceso total y el bienestar del trabajador, sin embargo es importante mencionar que el estudio del trabajo, examina las tareas con pocas referencias al individuo, lo cual suele reflejarse en que el puesto sea diseñado para el común denominador más bajo dentro del catálogo de las habilidades; por lo tanto, podría decirse que el trabajo contiene cierta filosofía ergonómica, pero no la suficiente para ser idénticas a las dos disciplinas. La investigación de operaciones intenta producir un sistema de trabajo total óptimo mediante la predicción de los requerimientos del sistema en el futuro, y después mediante la planeación de la carga de trabajo y del sistema para satisfacer estos requerimientos. Así pues, parece obvio que cada disciplina implique algo de ergonomía y que esta ciencia, en su turno, adopte algo de su filosofía, de sus métodos y de las técnicas de cada una de ellas; sin embargo, también es obvio que el tema por estudiar y el énfasis de cada una difiere, algunas veces de manera significativa.

Clases.

- Antropometría.
- Biomecánica y fisiología.
- Ergonomía ambiental.
- Ergonomía cognitiva.
- Ergonomía de diseño y evaluación.
- Ergonomía de necesidades específicas.

Importancia de la ergonomía en la calidad de funciones, El papel del hombre en el sistema hombre-máquina es cambiante. Este no es un fenómeno nuevo, sin embargo, recientes avances en la tecnología han acelerado el proceso por el cual las máquinas han estado tomando las tareas que anteriormente realizaban las personas. Durante milenios el hombre creó herramientas en un lento proceso de perfeccionamiento, llevado a cabo por generaciones de personas que les fueron introduciendo pequeñas modificaciones a los prototipos originales para mejorar sus características, para aumentar su productividad y hacerlos más cómodos y seguros de manejar.

En la mayor parte de la historia del hombre, el desarrollo de las herramientas dependía en gran medida del proceso evolutivo, de la prueba y el error; gracias al empleo de una herramienta particular fue posible detectar sus deficiencias y modificarlas, para que la siguiente generación del útil cumpliera mejor su propósito; el trabajo era manual y en general los trabajadores producían sus propias herramientas a su conveniencia y posibilidades por lo que en general no proliferaban enfermedades profesionales y accidentes de trabajo. En el trabajo artesanal manual el hombre tenía como funciones la de motor y controlador del sistema. El subsistema de ejecución y de gestión, así como buena parte del subsistema material (fuente de energía en el trabajo manual) se identificaba.

En la segunda mitad del siglo XVIII, con la invención de la máquina de vapor, (James Watt - 1784), se desencadena la revolución industrial y el trabajo mecánico sustituye al trabajo manual. En el trabajo mecánico el hombre tiene

como función principal la de controlador del sistema. El subsistema material se diferencia físicamente del subsistema de ejecución y del de gestión. Los hombres suministran las materias primas y materiales a las máquinas, operan las mismas y descargan el producto terminado. En este tipo de sistema el hombre y la máquina son elementos inseparables que actúan simultáneamente en la ejecución de cada tarea. La Revolución Industrial provocó grandes cambios en la producción de herramientas, equipos y mecanismos. Las máquinas a diferencia de las herramientas de los artesanos, muchas veces construida por el mismo a su conveniencia y posibilidades, eran incómodas e inseguras de operar y los errores humanos eran excesivos.

Cabe señalar como fecha del surgimiento de la Ergonomía el 12 de Julio de 1949. Ese día se celebró una reunión del Almirantazgo, donde formaron un grupo interdisciplinario de todos aquellos interesados en los problemas laborales humanos. Después en otra reunión celebrada el 16 de Febrero de 1959, se adoptó el término Ergonomía y se originó la nueva disciplina. La palabra Ergonomía fue acuñada a partir de los términos griegos ergo: trabajo y nomos: leyes naturales.

9.1.3.- Ergonomía Ambiental.

La ergonomía se puede definir de varios aspectos, dependiendo del área a aplicarla, en el caso del ambiente, existe la ergonomía ambiental que es el área de la ergonomía que se encarga del estudio de las condiciones físicas que rodean al

ser humano y que influyen en su desempeño al realizar diversas actividades, dichas condiciones son:

- Ambiente sonoro.
- Ambiente lumínico.
- Ambiente térmico.
- Vibraciones.

La explicación de los conocimientos de la ergonomía ambiental ayuda al diseño y evaluación de puestos y estaciones de trabajo, con el fin de incrementar el desempeño, seguridad y confort de quienes laboran en ellos.

1) Ambiente sonoro.

El ruido se puede caracterizar psicológicamente por resultar molesto e indeseable, y desde el punto de vista de la comunicación por su bajo o nulo contenido informativo. El tema de la relación entre el nivel de ruido, el tiempo de exposición y los daños físicos que causen al sistema auditivo en el humano ha sido estudiado con gran interés desde hace tiempo. En 1954, el Instituto Nacional de Estándares Americanos (ANSI) realizó una evaluación para conocer la relación entre la pérdida auditiva y los niveles de exposición de ruido, presentando como conclusión que la pérdida auditiva está relacionada con los tiempos de exposición, y especialmente cuando los niveles de ruido son elevados.

El ruido no solo interfiere en la comunicación verbal, también altera diferentes funciones del sistema nervioso, vestibular, cardiovascular, digestivo, respiratorio,

e incluso de la visión, pero el más conocido y experimentado efecto perturbador es el que tiene sobre el sueño.

La función de los ergonomistas que se enfocan en esta área, es la de encontrar la forma de reducir, aislar o controlar la emisión de ruido para lograr una condición ambiental óptima para el desempeño, salud y seguridad de los trabajadores.

2) Ambiente luminoso.

Los ergonomistas dedicados a esta área fundamentalmente estudian los factores de la visión, las fuentes de iluminación, así como las características y requerimientos de las tareas y el entorno.

3) Ambiente térmico.

- Encontrar las condiciones que faciliten la regulación térmica del cuerpo.
- La evaluación y el diseño de la vestimenta y equipo de seguridad personal adecuados para las condiciones climáticas donde se realiza el trabajo.
- Determinación de la carga de trabajo y su duración, en base a las condiciones ambientales.

4) Vibraciones.

El avance de la tecnología y su intervención en los puestos de trabajo ha provocado que más trabajadores estén expuestos a vibraciones, las cuales en algunos casos no tienen consecuencias, pero en otros puede afectar a la salud y capacidad de trabajo de quien se expone a ellas. Los pies, la zona de los glúteos y las manos, son las áreas del cuerpo que generalmente reciben y transmiten las vibraciones, dependiendo de la actividad que se realice y la posición en que se encuentre el operador.

En casi todos los casos las vibraciones se detectan fácil y rápidamente, por lo que raras veces llegan a producir daños inmediatos a la salud; sin embargo, la exposición prolongada puede causar efectos crónicos que tienden a manifestarse después de un tiempo. Cuando el cuerpo humano se encuentra sometido a vibraciones, presenta algunas reacciones y cambios que pueden afectar su adecuado desempeño.

Además de efectos físicos, las vibraciones también provocan algunos efectos psicológicos que pueden disminuir la capacidad de trabajo del ser humano.

9.1.4.- Regularidad ergonómica actual.

Los conceptos operacionales o la filosofía laboral más adecuadas para la explicación de la definición del proceso ergonómico actual (o características) se expresan en la siguiente conceptualización que contiene inclusive ciertas premisas y valores:

- a) La regularidad ergonómica es:
- Un proceso dinámico, dialéctico y continuo.
 - De cambios planeados a partir de diagnósticos realistas de situación.
 - Utilizando estrategias, métodos e instrumentos que miren a optimizar la función correccional de interacción entre personas y grupos.
 - Para constante perfeccionamiento y renovación de sistemas ergonómicos abiertos a lo funcional de lo técnico-económico-administrativo de comportamiento.

- De manera que aumente la eficacia y la salud de la organización y asegurar así la supervivencia y el desarrollo mutuo de la empresa y de sus empleados.
- b) La ergonomía como proceso requiere:
- Visión global de la satisfacción de los empleados del MIES Los Ríos.
 - Enfoque de funcionalidad y servicios con sistemas abiertos.
 - Compatibilización con las condiciones del medio externo.
 - Contacto consiente y responsable de atención oportuna de necesidad de los directivos.
 - Desarrollo de potencialidades de personas, grupos, subsistemas y sus relaciones (internas y externas).
 - Institucionalización del proceso ergonómico y auto sustentación de los cambios.
- c) El Desarrollo Ergonómico Organizacional implica:
- Valores realísticamente humanísticos.
 - Adaptación, evolución y/o renovación.
 - Cambios que, aunque fueran tecnológicos, económicos, administrativos o estructurales, implicarán en último análisis modificaciones de hábitos o comportamientos.
- d) El Desarrollo Ergonómico Organizacional, no es (no debe ser).
- Un curso o capacitación.
 - Solución de emergencia para un momento de crisis.
 - Sondeo o investigación de opiniones, solamente para información.
 - Intervención aislada o desligada de los procesos gerenciales normales.

- Iniciativa sin continuidad en el tiempo.
- Un esfuerzo de especialistas y otras personas bien intencionadas, pero sin compromiso de los ejecutivos responsables.
- Una serie de reuniones de diagnóstico, sin generar soluciones ni acciones.
- Una maniobra de algún ejecutivo para obtener o preservar poder, prestigio o ventajas a costa de otras personas.
- Proceso para explorar, manipular, perjudicar o castigar a individuos o grupos.
- Un medio que hacer que todos queden contentos.
- Algo que termine siempre en un “final feliz”.

La Ergonomía Organizacional se preocupa por la optimización de sistemas socio-técnicos incluyendo sus estructuras organizacionales, las políticas y los procesos. Son temas relevantes a este dominio los factores psicosociales del trabajo, la comunicación, la gerencia de recursos humanos, el diseño de tareas, el diseño de horas laborables y trabajo en turnos, el trabajo en equipo, el diseño participativo, la ergonomía comunitaria, el trabajo cooperativo, los nuevos paradigmas del trabajo, las organizaciones virtuales, el teletrabajo y el aseguramiento de la calidad. (digitador.cl.com)

9.1.5.- El desarrollo ergonómico organizacional.-

Es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad, el recurso humano a fin de ser creíble, sostenible

y funcional a la organización en el tiempo. Dinamiza los procesos, crea un estilo y señala un norte desde la institucionalidad.

La Finalidad de un Programa de Desarrollo Organizacional, es que la organización aprenda como sistema y pueda tener un sello distintivo de hacer las cosas con excelencia a partir de sus propios procesos. El Desarrollo Organizacional propende para que haya un mejoramiento continuo, efectividad para funcionar y responder al cambio. En éste aspecto adquiere relevancia el concepto de Mendoza Fung (2000, UPB) cuando plantea: “Las organizaciones exitosas son aquellas que su adaptación y capacidad para asumir los cambios, los encaran de forma positiva y proactiva, las organizaciones que aprenden, son aquellas que están dispuestas a asumir nuevos roles y responsabilidades y que técnicamente están en continuo avance y capacitación.”.

La calidad de desempeño, es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar un valor. Que la organización aprenda como sistema y pueda tener un sello distintivo de hacer las cosas con excelencia a partir de sus propios procesos. El DEO propende porque haya un mejoramiento continuo, efectividad para funcionar y responder al cambio.

Que es un desempeño.- Es cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. El hombre percibe de forma valorativa la realidad en que se desempeña, particularmente en lo referido a su situación laboral, por cuanto el trabajo constituye su principal actividad, lo que da lugar a que se forme un reflejo

valorativo de ésta realidad. Según responda a sus expectativas, intereses, deseos y necesidades, éste reflejo adquiere valor positivo, satisfacción laboral, o negativo, insatisfacción laboral.

La satisfacción o insatisfacción laboral puede ser una actitud general o cubrir solo una parte de la actividad laboral. Por tanto, el evaluarla en una organización y situación laboral en específico debe hacerse teniendo en cuenta aquellas variables que más inciden en la misma. La satisfacción laboral forma parte de la satisfacción por la vida, por lo que el medio externo en general, incluso aquellos aspectos de menor relación con la vida laboral, influye sobre ella, a su vez la satisfacción laboral es parte importante de la satisfacción por la vida.

Es estrés laboral, entendido incluso como una problemática de salud, es necesario destacar el papel de la organización en éste fenómeno.

Que es competencia, es tener pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado. La motivación es el interés o la fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección en particular. Se acepta que ésta no sólo energiza la acción, sino que determina su orientación hacia la obtención de determinados objetivos a partir de la acción de un conjunto de variable interrelacionadas entre sí, de forma muy íntima y compleja, que a su vez determinan la actitud ante las tareas, su comprensión y su

disposición a seguir actuando en determinado sentido, a pesar de la presencia de contingencias que dificulten esas líneas de acción.

El análisis sobre el impacto de la cultura organizacional se inició desde hace más de cuatro décadas con la salida a la luz de las investigaciones de Elliot Jaques, Erving Goffman, Chester Barnard y Paul Selznik, sobre aspectos como los valores y el estilo de dirección (Zapata, 2006).

La relación cultura-desempeño organizacional ha sido estudiada por diferentes autores y con diversos enfoques: “El éxito y la vitalidad organizacional dependen del desarrollo de culturas y valores apropiados (Allayre, 1987).

9.1.6.- Importancia de la función.

Dentro de la práctica de competencias, el empleado desarrolla la acción como lector y escritor de su propia vida. El empleado actúa en el mundo y en el seno de un contexto particular, pero simultáneamente, el sentido de su acción solo le es accesible a través de la trama narrativa de su labor.

Las experiencias profesionales son siempre trascendentales, cargadas de una enorme riqueza por explorar; cada una de ellas constituye inevitablemente un proceso inédito e irrepetible, por eso en cada una tenemos una fuente inagotable de desempeños y aprendizajes que deben ser aprovechados por su originalidad y

particularidad; por eso necesitamos comprender esas experiencias; extraer sus enseñanzas, comunicarlas y compartirlas.

9.1.7.- Riesgo laboral.

Corresponde a un concepto que se relaciona con la salud laboral. Representa la magnitud del daño que un factor de riesgo puede causar con ocasión del trabajo, con consecuencias negativas en su salud. Estos riesgos si no son tratados y controlados, existe la probabilidad de que se produzca lo que se define como accidentes y enfermedades profesionales, de diversas índoles y gravedad en el trabajador.

Los factores de riesgos laborales son aquellos que se relacionan directamente con la actividad ejercida en el lugar de trabajo y mediante esta información clasificar cual fue la razón del accidente mediante trabajo multidisciplinario de distintos profesionales en materia de; Higiene, Medicina del trabajo, Ergonomía y la Psicología, con el objeto de poder mitigar a estos en el lugar de trabajo favoreciendo la seguridad en este.

Dependiendo del lugar de trabajo y del tipo de actividad ejercida en estos, se clasifican en:

- Seguridad: Dónde se estudian e intentan reducir los riesgos de tipo físico
- Factor de origen: El cual se determina por medio agentes encontrados en el ambiente de trabajo los cuales son; Agentes físicos, Agentes Químicos, Agentes Biológicos.
- Características del Trabajo: Clasificados los factores de tipo ergonómicos.

- Organización del Trabajo: Los cuales se estudian los riesgos de tipo psicológicos. (wikipedia.org)

9.1.8.- Riesgo ambiental.

En ciencias ambientales se denomina riesgo ambiental a la posibilidad de que se produzca un daño o catástrofe en el medio ambiente debido a un fenómeno natural o a una acción humana. El riesgo ambiental representa un campo particular dentro del más amplio de los riesgos, que pueden ser evaluados y prevenidos.

Los riesgos pueden clasificarse como riesgos naturales, debidos a los fenómenos naturales, y riesgos antropogénicos, debidos a las acciones humanas.

- Riesgos Naturales.- Ejemplos son los asociados a fenómenos geológicos internos, como erupciones volcánicas y terremotos, o la caída de meteoritos. Las inundaciones, aunque debidas a causas climáticas naturales, suelen ser riesgos dependientes de la presencia y calidad de infraestructuras como las presas que regulan el caudal, o las carreteras que actúan como diques, que pueden agravar sus consecuencias.
- Riesgos antropogénicos.- Son producidos por actividades humanas, aunque las circunstancias naturales pueden condicionar su gravedad. Un accidente como el Bhopal (el peor accidente químico ocurrido hasta el momento) o el de Chernóbil (el peor accidente nuclear ocurrido hasta la fecha) son antropogénicos.

En la terminología de las Ciencias Ambientales se usa interferencia para referirse al solapamiento de las actividades y la presencia humana con los fenómenos naturales sin el que no existirían riesgos. De la interferencia así entendida depende también la importancia de los riesgos. La actividad económica y la residencia de la población pueden crear situaciones de riesgo o someter a las poblaciones a riesgos de origen natural, al aumentar su exposición. El riesgo depende de dos factores: la peligrosidad y la vulnerabilidad. Se habla de vulnerabilidad para referirse a la importancia de los efectos esperados, que no depende sólo del fenómeno o accidente temido, sino de las medidas de prevención y de protección. Es paradigmática, en este sentido, la distinta intensidad de los efectos en los seres humanos de los terremotos, cuando se comparan las distintas formas de respuesta en países como Japón, Chile y Haití. (wikipedia.org)

9.1.9.- Riesgos ergonómicos.

No existe una definición oficial de la Ergonomía. El término ergonomía deriva de dos palabras griegas: ergo (trabajo) y nomos (leyes, reglas). Por lo tanto, en el estricto sentido de la palabra, significa leyes o reglas del trabajo. Fue introducida en 1949 por el psicólogo británico K.F.H. Murrell. Este la definió como "El estudio científico de las relaciones del hombre y su medio de trabajo". Su objetivo es diseñar el entorno de trabajo para que se adapte al hombre y así mejorar el confort en el puesto de trabajo.

El esfuerzo que el trabajador tiene que realizar para desarrollar la actividad laboral se denomina “*carga de trabajo*”. Cuando la carga de trabajo sobrepasa la capacidad del trabajador se pueden producir sobrecargas y fatiga.

La fatiga física es la ocasionada por sobrecarga física muscular, por malas posturas, por movimientos reiterativos, etc., dando lugar a trastornos músculo-esqueléticos.

Los principales trastornos de este tipo son el dolor y las lesiones de espalda, así como los trastornos de las extremidades superiores e inferiores.

Los trastornos músculo-esqueléticos representan uno de los problemas de salud relacionados con el trabajo más frecuente en nuestro entorno. Así, según datos de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el 30% de los trabajadores europeos se quejan de dolor de espalda, lo que equivale cada año a 44 millones de trabajadores con este tipo de padecimientos. (wikipedia.org)

9.1.10.- Salud ocupacional.

Salud ocupacional es el conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.

El termino salud ocupacional se relaciona directamente con el término en inglés *occupational health*, que también ha sido traducido como salud laboral o salud en el trabajo, derivando de esta última traducción la homología

con medicina del trabajo, como se puede apreciar al comparar las versiones inglesa y española de la Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo.

En 1986, la reunión de expertos de la Región de las Américas, organizado por la Organización Panamericana de la Salud, utilizaron la siguiente definición: “Es el conjunto de conocimientos científicos y de técnicas destinadas a promover, proteger y mantener la salud y el bienestar de la población laboral, a través de medidas dirigidas al trabajador, a las condiciones y ambiente de trabajo y a la comunidad, mediante la identificación, evaluación y control de las condiciones y factores que afectan la salud y el fomento de acciones que la favorezcan”. Agregando a continuación “El desarrollo de la salud ocupacional, debe lograrse con la participación y cooperación de los trabajadores, empresarios, sectores gubernamentales, instituciones y asociaciones involucradas. Para proyectar y ponerla en práctica es necesaria la cooperación interdisciplinaria y la constitución de un equipo, del cual tiene que formar parte el médico de los trabajadores”.

La salud ocupacional tiene como objetivos prevenir las enfermedades profesionales, proteger a los trabajadores de los riesgos a su salud presentes en el ambiente laboral donde se desempeñan, y establecer condiciones del medio ambiente adaptadas a las condiciones y capacidades físicas y psicológicas de los trabajadores.

En este contexto se definen tres objetivos específicos:

- Mantener y promover la salud y la capacidad de trabajo de los trabajadores.
- Mejorar las condiciones del trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores.

- Desarrollar culturas y sistemas organizacionales que favorezcan la salud y la seguridad en el trabajo, promoviendo un clima organizacional positivo, una eficiencia mayor y la optimización de la productividad de la empresa.
(wikipedia.org)

9.1.11.- Salud física.

La salud física se define como la condición en la que se encuentra el cuerpo. Cuando el cuerpo funciona de la forma para la cual fue diseñado, está en buena salud física.

¿Qué afecta a la salud física? Las causas que afectan a la salud física caen dentro de cuatro categorías. Usted no siempre puede controlar todo que afecta físicamente a su cuerpo. Sin embargo, puede hacer lo mejor que pueda para prevenir daños y ayudar a que funcione adecuadamente.

- **Estilo de vida.** Este es el elemento de la salud física sobre el cual tenemos mayor control. Esto incluye nuestra dieta, salud emocional, nivel de actividad física, y nuestro comportamiento. Hay cosas que podemos cambiar de nuestro estilo de vida para ayudar a que nuestro cuerpo se mantenga saludable. El uso del tabaco es un problema para mucha gente. El abandono del tabaco es un cambio del comportamiento importante. Su plan de la salud puede ofrecer un programa de la cesación del tabaco. Obtenga más información sobre una vida sana.
- **Biología Humana.** Nuestra genética y nuestra química pueden incluir anormalidades. Eso puede dificultar el lograr una plena salud física. Hay

formas en las que nuestro cuerpo compensa las discapacidades. Aunque no podemos controlar nuestra genética, sí podemos controlar la forma en la que tratamos nuestras enfermedades.

- **Medio ambiente.** Nuestro medio ambiente incluye el tipo de aire que respiramos, el lugar en el que vivimos y nuestro entorno. Es posible que tengamos que cambiar nuestro entorno si éste es realmente malo para nuestra salud física.
- **Servicios de atención médica.** Estos son los servicios que le ofrecemos para que le ayuden a prevenir, detectar o tratar las enfermedades. (optumhealthnewmexico.com)

9.1.12.- Salud emocional.

Es un estado de bienestar que tiene que ver con saber manejar nuestras emociones, expresar las emociones positivas: amor, alegría, esperanza, buen humor...y liberarnos o controlar las emociones negativas: odio, ira, celos, culpa, envidia. Es tener una actitud positiva frente a la vida sentirse bien consigo mismo y con los demás.

Las personas con buena salud emocional están conscientes de sus pensamientos, sentimientos y comportamientos. Han aprendido maneras saludables para afrontar el estrés y los problemas que hacen parte de una vida normal. Se sienten bien consigo mismas y tienen relaciones sanas.

Sin embargo, muchas cosas pueden ocurrir en la vida que pueden perturbar su salud emocional y provocar sentimientos fuertes de tristeza, estrés o ansiedad.

Estas cosas incluyen:

- Perder el trabajo por causa ajena a su desempeño
- Tener un hijo que se va o que regresa a la casa
- Estar de duelo por la muerte de un ser querido
- Divorciarse o casarse
- Sufrir una lesión o una enfermedad
- Ser promovido en el trabajo
- Tener problemas de dinero
- Mudarse a una casa nueva
- Tener un bebé

Los cambios favorables pueden ser tan estresantes como los cambios desfavorables

9.1.13.- Calidad en el trabajo.

Según los ámbitos en los que se maneje la expresión, se le puede dar un mayor o menor alcance. Desde una visión reduccionista, que la limita a aspectos vinculados con la seguridad y salud en el puesto de trabajo, hasta una integrada, que incluya tanto aspectos particulares del puesto de trabajo como otros generales del funcionamiento del mercado de trabajo en su conjunto. También se puede concebir desde aspectos objetivos vinculados al puesto de trabajo, o bien desde la percepción del trabajador que lo ocupa, en términos de satisfacción, expectativas, etc. En general se le vincula con aquellos aspectos de la relación de trabajo considerados más favorables para los trabajadores y para su inserción

social: estabilidad frente a precariedad; salarios altos frente a remuneraciones bajas; expectativas de promoción frente a puestos finales; contenidos amplios frente a trabajos estrechamente delimitados; trabajo seguro frente a riesgos en el trabajo, etc. (wikipedia.org).

9.1.14.- Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Misión.- El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) promoverá y fomentará activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

Visión.- Soñamos con una Patria para todos, sin exclusión, sin pobreza, con igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de su sexo, color, raza, etnia, edad, procedencia, estrato social, condición de salud, y orientación sexual.

Objetivos Estratégicos:

- Ampliar las capacidades de su población objetivo mediante la generación o garantía de las oportunidades de acceder a los servicios sociales de educación, formación, capacitación, salud, nutrición, y otros aspectos básicos de la calidad de vida que influyen en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor.
 - Promover la inclusión económica de su población objetivo mediante la generación o garantía de las oportunidades de poseer, acceder y utilizar los recursos económicos de la sociedad para consumir, producir o realizar intercambios, de tal forma que se garanticen las oportunidades de acceso a trabajo, ingreso y activos.
 - Garantizar el derecho de su población objetivo a la protección social y especial, de modo que no sufran grandes privaciones como consecuencia de cambios materiales que afectan negativamente sus vidas, mediante la regeneración sistemática de un nivel mínimo de ingresos y la protección o restitución de sus derechos económicos y sociales, de tal forma que se garanticen las oportunidades para vivir con seguridad y satisfactoriamente.
 - Fomentar la ciudadanía, la organización y la cohesión social mediante la promoción o garantía de participación de los ciudadanos y ciudadanas como actores fundamentales de su propio desarrollo, el reconocimiento de su capacidad transformadora y de emprender acciones que les permitan acceder o recobrar la titularidad de los derechos económicos y sociales, y la ampliación de las oportunidades de la población para interrelacionarse.
- (tramitesciudadanos.gov.ec)

Función de la Entidad.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social es el organismo responsable de formular, dirigir y ejecutar la política estatal en materia de protección de menores, mujeres, jóvenes, ancianos, personas discapacitadas, indígenas y campesinos. Corresponde al Ministerio de Inclusión Económica y Social, promover e impulsar la organización comunitaria, el cooperativismo con fines productivos y de desarrollo, y otras tareas orientadas a lograr el bienestar de la colectividad, mediante mecanismos que faciliten el acceso a la alimentación, vivienda, salubridad, protección, desarrollo social y a la satisfacción de aquellas necesidades que permitan a los sectores poblacionales más vulnerables de la sociedad, desarrollar su vida en condiciones aceptables.

Trámites:

- Acuerdo Ministerial de Concesión de Personería Jurídica a las Cooperativas, Asociaciones, Fundaciones, Comités, Barrios entre otras organizaciones.
- Autorización para el funcionamiento de centros de Desarrollo Infantil públicos y privados (atención de niños menores de 5 años).
- Ayudas económicas.
- Becas para la niñez (apoyo económico al estudio) (En Línea).
- Bono de Desarrollo Humano.
- Certificaciones (En Línea).
- Desarrollo Humano, comedores comunitarios, centros de capacitación, cuarteles de bomberos.

- Registro de Directivas.
- Registro de Socios.
- Solicitud de adopciones. (tramitesciudadanos.gov.ec)

9.1.15.- Cultura organizacional del MIES Los Ríos.

En lo que respecta a la Dirección Provincial del MIES-Los Ríos, se sujeta a las normas establecidas para el MIES a nivel nacional, pero se fundamenta en el proceso de desconcentración de actividades que tiene el ministerio, por lo que la dirección Provincial goza de autonomía administrativa y financiera.

Dentro de la Cultura organizacional del MIES Los Ríos, se identifican debilidades como una comunicación deficiente, poca colaboración entre las áreas (trabajo en



equipo); no se aplica la gestión por procesos; aunque hay creatividad y unidad en el colectivo, hay poca sistematicidad en

la actuación del personal para el logro de objetivos a corto y a largo plazo y resulta insuficiente participación de los trabajadores en la solución de los problemas a su nivel; también resulta poco eficiente la organización del trabajo y es insuficiente la gestión del conocimiento, aspectos estos que inciden directamente en la competencia de servicio requerido.

Lograr la calidad en los servicios que presta el MIES Los Ríos, pasa por el necesario comprometimiento de sus integrantes. A pesar de las acciones emprendidas para lograr un periódico que reúna las características de calidad esperadas, las mismas siempre tropiezan con un elemento intangible: la cultura de la organización.

Dirección provincial Ministerio de Inclusión Económica y Social Los Ríos, como todas las oficinas del estado, presentan una situación de infraestructura físico-medioambientales características y por lo tanto merece atención. El mobiliario donde desarrollan actividades los empleados no han sido construidos con características ergonómicas aconsejables, por lo que se hace necesario considerar los señalamientos hechos por expertos a fin de mejorar la situación actual de trabajo de las funcionarias, agregamos a esto que la luminosidad, ruido y aireación debe considerarse como elementos fundamentales para una mejor salud laboral.

El procedimiento que a continuación se propone, permite entender la dimensión de la cultura organizacional, a través de un análisis de las variables que constituyen dicha cultura, y las acciones a desarrollar para su orientación hacia la calidad. En él se cumple con una serie de principios como:

- Consistencia lógica: por su estructura, secuencia lógica, interrelación de aspectos y consistencia interna.
- Sistemática: asegura la evaluación sistemática sobre el proceso editorial, propiciando la retroinformación necesaria para la mejora continua.

- Integralidad: abarca a toda la organización en su conjunto, puesto que incluye a todos los procesos que la integran. La cultura de la organización orientada a la calidad se integra con la estrategia de la entidad.
- Carácter participativo: la aplicación del procedimiento lleva implícita la participación de todos los integrantes de la organización para la consecución de su objetivo.
- Carácter retributivo: la aplicación del procedimiento redundará en el beneficio de la organización y en el suyo propio.
- Carácter permanente: porque se extiende dentro de la filosofía de la mejora continua con su desarrollo en espiral y no constituye un programa para solucionar un problema en particular, es cíclico y cada ciclo se adapta a nuevos estados deseados más exigentes en la elevación del desempeño organizacional.
- Flexibilidad: dado que puede adaptarse a diferentes situaciones, modificando las herramientas brindadas o incorporando otras que se requiera para condiciones específicas de aplicación. La orientación de la cultura organizacional a la calidad permite que la entidad alcance mayor eficacia en la gestión de la calidad, al integrarse con los elementos generales del sistema.

Premisas generales, el procedimiento es exitoso, si luego de su aplicación se cumplen las premisas que se exponen a continuación:

- Reconocimiento de la necesidad de orientar la cultura a la calidad: La calidad de las publicaciones del periódico ¡ahora! Solo se puede

desarrollar plenamente si los directivos y trabajadores de la entidad reconocen que ésta es necesaria para asegurar el mantenimiento y desarrollo existo del mismo.

- **Orientación estratégica:** La organización de la cultura organizacional a la calidad deberá desarrollarse bajo una concepción estratégica donde se garantice la armonía con las restantes áreas del proceso editorial.
- **Motivación y liderazgo:** Los diferentes niveles de dirección que intervienen en la orientación de la cultura organizacional a la calidad deberán caracterizarse por ejercer un liderazgo coherente por la gestión del mismo al nivel correspondiente.
- **Compromiso e involucramiento:** Al aplicarse un enfoque de orientación de la cultura ergonómica organizacional a fin de mejorar la situación laboral de los empleados.

9.2.- Marco Referencial.

En la revisión de trabajos realizados, relacionados con el presente estudio se encontró algunas investigaciones tales como una tesis realizada en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI para una tesis de grado con el tema “LA ERGONOMÍA EN EL TRABAJO SECRETARIAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2011-2012.”.

De este trabajo se puede resumir que fue realizado con la finalidad de precisar algunas causas de la enfermedades profesionales dentro del ámbito laboral con la participación del personal administrativo y las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi dando a conocer las dificultades que se da en su trabajo por su mala posición frente a sus mobiliarios, en esta investigación una vez que se realizó el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvo durante la aplicación de las encuestas y entrevistas realizadas al personal administrativo y secretarias se decidió que es necesario e indispensable tener un amplio conocimiento sobre ergonomía, el mismo que le permitirá el buen funcionamiento del cuerpo en su área laboral para lograr un trabajo de calidad, se implementó alternativas como el uso de Manuales, que se conviertan en una guía de conocimientos prácticos, basados en relaciones humanas; de tal forma que sí el personal administrativo está capacitado y posee conocimientos respectivos referente a la Ergonomía.

Otro tema de investigación realizado en la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK previo a la obtención del título de MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL con el tema “INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO ERGONÓMICO ORIENTADO A LAS POSICIONES Y POSTUROLOGÍA, A LA CUAL ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE LOS PUESTOS OSCAR 2 Y VÍCTOR TURNO DE LA EMPRESA ADC&HAS MANGEMENT ECUADOR S.A., OPERADORA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE DE LA CIUDAD DE QUITO”

Como resumen de este trabajo se pudo investigar y evaluar el riesgo ergonómico orientado a las posiciones y posturología, a la cual están expuestos los trabajadores de los puestos Oscar 2 y Víctor turno de la empresa ADC&HAS Mangement Ecuador S.A., operadora del aeropuerto internacional Mariscal Sucre de la ciudad de Quito

También se ha hecho costumbre, el que la atención de salud de los trabajadores sea solamente desde el punto de vista curativo, es decir, se espera que se manifiesten los signos y síntomas de enfermedad para poder intervenir y tratar de corregir la anormalidad,

Desde hace muy poco tiempo en el Ecuador se logró el inicio y repunte de la Seguridad y Salud Ocupacional, la cual trata de mejorar las condiciones de trabajo, específicamente para evitar que el trabajador se enferme, se lesione o muera. Esta meta se puede lograr mejorando las condiciones específicas de trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Es por eso que se trató de estudiar a cada grupo de trabajo, los cuales poseen características propias, y por consiguiente, cuadros propios relacionados a las actividades desempeñadas, y a los riesgos inherentes a esa actividad.

Fue necesario identificar el perfil de salud de los mismos y conocer las particularidades de la exposición a riesgos relacionados al trabajo que desempeñan, posibilitando así definir y desarrollar programas de prevención de riesgos, accidentes y enfermedades ocupacionales que estén relacionados a este grupo profesional específico, dirigidos a solventar las posibles causas de las patologías relacionadas al trabajo. Además, que servirá para el mejor rendimiento y adelanto de las casas de salud, lo que conllevará a disminuir o eliminar el ausentismo de los puestos de trabajo.

Otro tema consultado, fue realizado en el Instituto Politécnico Nacional de México D.F., previo a la obtención de MAESTRO EN CIENCIAS CON ESPECIALIDAD EN SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD E HIGIENE con el tema “ESTUDIO DE FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICO QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE USUARIOS DE EQUIPO DE COMPUTO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA”.

En resumen este trabajo tiene como propósito conocer la situación actual que prevalece en las instituciones educativas, respecto a las condiciones ergonómicas de puestos de trabajo con equipo de cómputo. Para tal efecto se tomó como caso de estudio al Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre medio Ambiente y Desarrollo Integrado perteneciente al IPN.

El crecimiento explosivo en el uso de computadoras en los últimos 25 años ha producido un grupo especial de dilemas ergonómicos relacionados exclusivamente con su uso. Las estaciones de trabajo con computadoras- incluyendo los componentes de monitores, teclados, sillas, etc., presentan toda una serie de trastornos a la salud.

El objetivo de esta investigación es identificar y evaluar los factores de riesgo ergonómico, que están repercutiendo en el desempeño laboral de los usuarios de equipo de cómputo.

Este estudio se centro principalmente en la evaluación de los siguientes puntos: equipo de cómputo, iluminación, temperatura, dimensiones de puestos de trabajo malestares manifestados por el personal evaluado y programas de Ordenador.

Una vez identificados y evaluados los factores de riesgo en una muestra de 35 puestos de trabajo, se obtuvo como resultado que el mobiliario (mesas de trabajo y sillas) sobresalieron como uno de los puntos más deficientes, al no contar con las medidas mínimas necesarias recomendadas en la literatura especializada, así como por el deterioro en el que se encuentran, con lo que respecta al ambiente luminoso, se encontró que las fuentes de iluminación no están dirigidas correctamente, ya que en algunos puestos de trabajo la luz es insuficiente, mientras que para otros, los usuarios manifiestan sentir molestias por deslumbramientos indeseables, así mismo la falta de capacitación sobre factores de riesgo ergonómico y la ausencia de una Comisión de Seguridad e Higiene que supervise los actos y condiciones inseguras en cada uno de los puestos de trabajo es evidente.

9.3.- Postura Teórica.

La definición de Haines H, y Wilson JR, es probablemente de las más citadas. Estos autores se referían en 1997 a la ergonomía participativa como “una estrategia para implicar a las personas en la planificación y control de una parte significativa de su trabajo, con el suficiente conocimiento y poder para influir sobre los procesos y sus resultados con el objetivo de conseguir metas deseables”. En el 2002 Haines H, Wilson JR, y otros, “sistematizaron un listado con los elementos a considerar a la hora de llevar a la práctica una intervención de ergonomía participativa. Tal y como señalan estos autores, aunque el objetivo principal era organizar y clarificar algunas bases conceptuales, la propuesta puede ser también de utilidad como guía para implementar este tipo de iniciativas en la práctica.”, parte de ella se aplicará en la propuesta de intervención por considerarla adecuada dentro del estudio realizado al MIES-Los Ríos.

Es importante señalar que los resultados a obtenerse, durante la investigación corresponden a:

- La estructura funcional y organizacional del MIES – Los Ríos.
- Un sistema integral ergonómico para el MIES – Los Ríos.
- Un sistema de capacitación para aplicar el sistema integral
- Mejora en la atención al usuario interno.
- Mayor calidad de los servicios.
- Nuevos procesos y procedimientos administrativos,
- Un mayor clima organizacional.

10.- HIPÓTESIS.-

10.1.- Hipótesis General.

Aplicados los lineamientos generales se disminuye la incidencia de la ergonomía en los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, mejorando el rendimiento en sus funciones laborales.

10.2.- Subhipótesis.

- Evaluados los aspectos fisiológicos generales más importantes se emplean normas que mejoran el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.
- Conocidos los factores generales que inciden ergonómicamente en la calidad de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, se aplican normativas bajando su incidencia.
- Diseñado el plan de acción que defina un sistema de capacitación ergonómica, se desarrollará factores de eficiencia en los puestos de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

11.- RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.

11.1.- Pruebas estadísticas aplicadas.

En la presente investigación, después de aplicar los instrumentos para la recolección de datos, se ha procedido a efectuar la agrupación de las repuestas utilizando el programa tecnológico Microsoft office Excel, primero mediante cuadros, que permitieron efectuar los gráficos respectivos y plantear el análisis de los mismos, para constatarlas con las hipótesis pertinente.

Luego de realizar el trabajo investigativo en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, compuesto por el personal directivo, ejecutivo, auxiliar (de apoyo) y operativo, se procederá al análisis e interpretación de los resultados y se llegará a la conclusión de que la hipótesis que nos habíamos planteado al inicio de nuestra investigación está verificada según los datos estadísticos que se tuvieron.

Por lo tanto los procedimientos fueron:

- Definida la hipótesis, se hicieron operables los términos o variables, los mismos que nos dieron su aceptación.
- Comprobación de hipótesis, se la realizó mediante análisis estadísticos, el mismo que se fundamentó en lo porcentualidad.
- La verificación de la hipótesis también conocida por el diseño de la prueba, consistió en la elección de la técnica de la porcentualidad.
- Mediante la teoría estadística de la porcentualidad se probó el grado de relación y significación de las variables de correlación

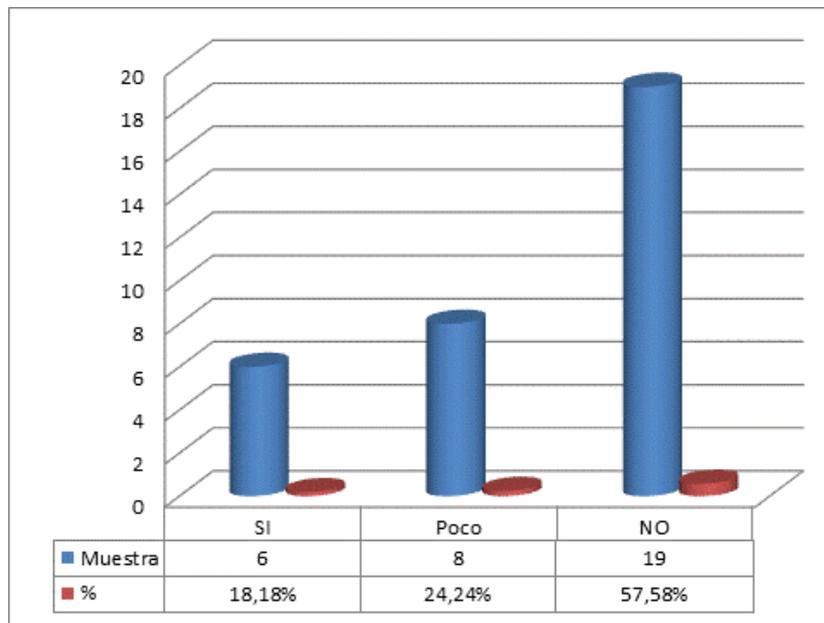
11.2.- Análisis e interpretación de datos.

11.2.1.- Encuesta aplicada al personal administrativo y de trabajadores

Administrativos:	29
Trabajadores:	4
Total	33

1.- ¿Considera usted que se encuentran bien distribuidas las oficinas en su lugar habitual de trabajo?

Repuesta	Muestras	%
Si	6	18,18%
Poco	8	24,24%
No	19	57,58%
TOTAL	33	100%



Análisis.

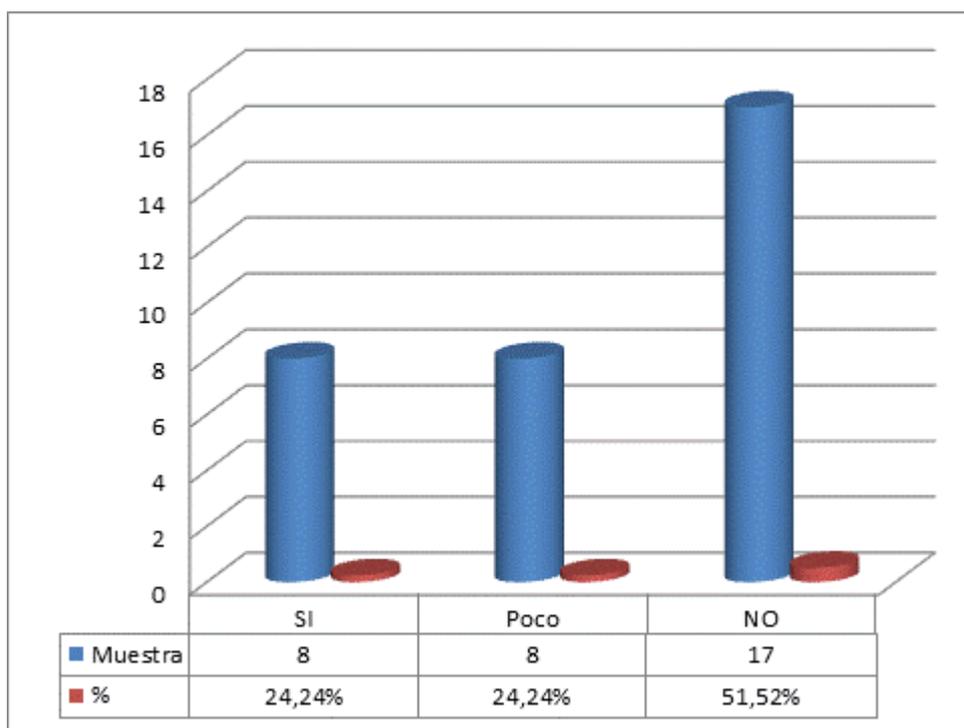
El 18,18% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que su lugar habitual de trabajo SI se encuentran bien distribuidas las oficinas, un 24,24% indica que poco, y un 57,58% señala que NO.

Interpretación.

Por lo que observamos que falta una mejor distribución de las oficinas, para el mejor desempeño de las actividades.

2.- ¿El ambiente en donde usted labora habitualmente considera que es suficientemente amplio para desempeñar bien sus labores?

Repuesta	Muestras	%
Si	8	24,24%
Poco	8	24,24%
No	17	51,52%
TOTAL	33	100%



Análisis.

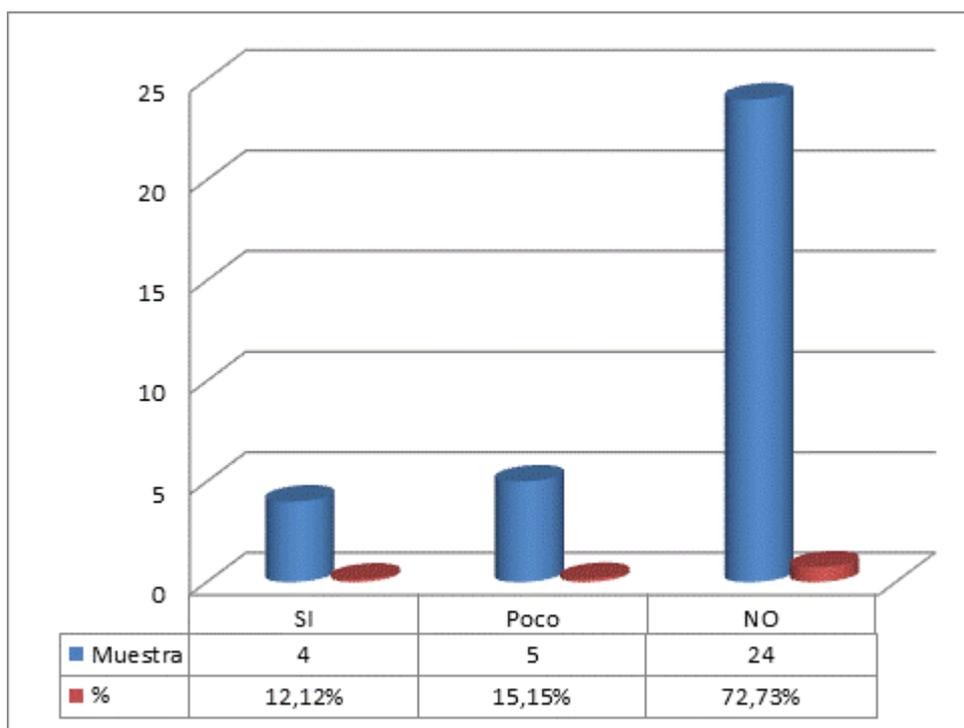
El 24,24% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que su lugar habitual de trabajo SI se encuentran suficientemente amplios, un 24,24% indica que poco, y un 51,52% señala que NO.

Interpretación.

Entonces podemos concluir que más de la mitad de los encuestados se encuentran insatisfechos con el área reducida en la que desempeñan sus labores diarias.

3.- ¿Existe suficiente iluminación en su lugar habitual de trabajo?

Repuesta	Muestras	%
Si	4	12,12%
Poco	5	15,15%
No	24	72,73%
TOTAL	33	100%



Análisis.

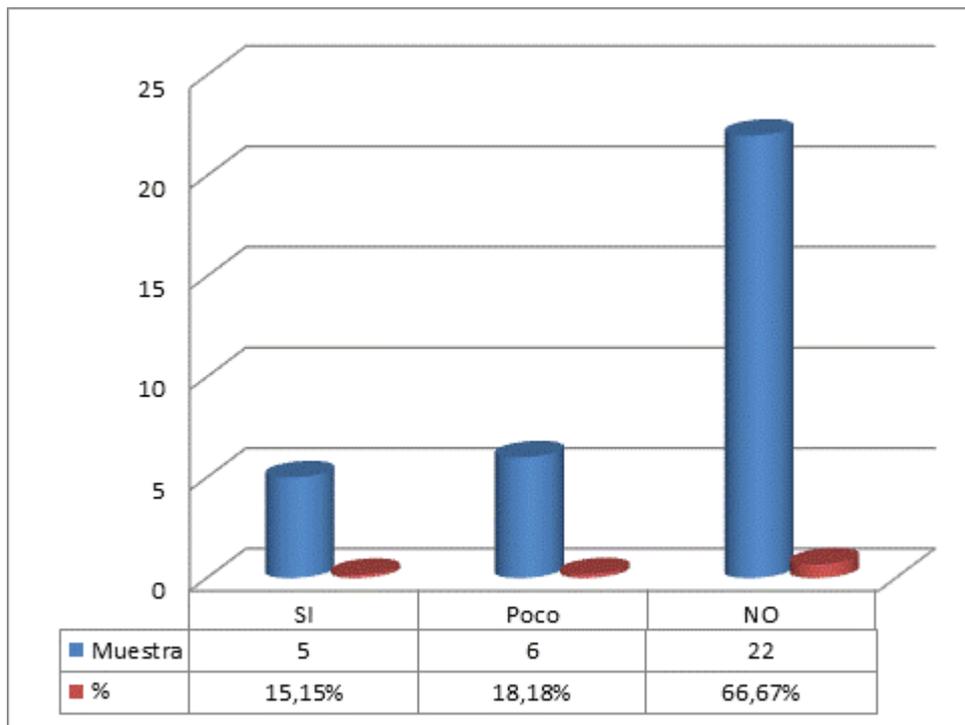
El 12,12% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que su lugar habitual de trabajo SI se encuentra con suficiente iluminación, un 15,15% indica que poco, y un 72,73% señala que NO.

Interpretación.

Resultado que nos indica que la gran mayoría de los encuestados coinciden en que no hay suficiente iluminación en el lugar del trabajo, por lo que se deberá tomar los correctivos necesarios.

4.- ¿El mobiliario en su área de trabajo son suficientemente cómodos?

Repuesta	Muestras	%
Si	5	15,15%
Poco	6	18,18%
No	22	66,67%
TOTAL	33	100%



Análisis.

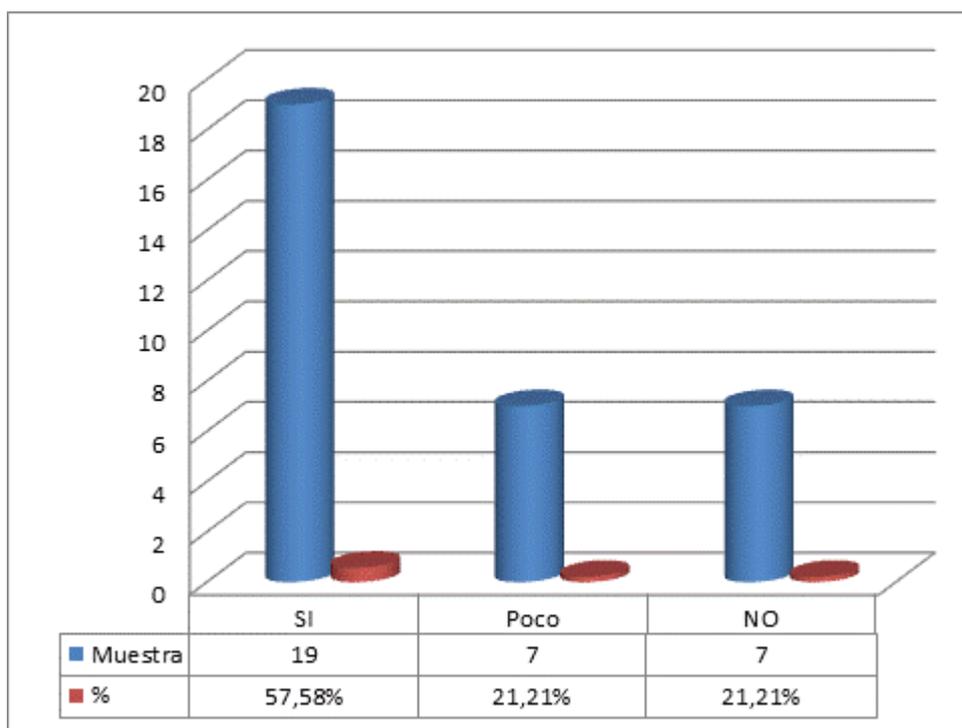
El 15,15% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que su lugar habitual de trabajo SI son cómodos, un 18,18% indica que poco, y un 66,67% señala que NO.

Interpretación.

Con el Resultado obtenido, observamos que más de la mitad de los encuestados se encuentran insatisfechos por la falta de comodidad del mobiliario en su entorno.

5.- ¿Le ha afectado en su salud la incomodidad que posee en su stand de trabajo?

Repuesta	Muestras	%
Si	19	57,58%
Poco	7	21,21%
No	7	21,21%
TOTAL	33	100%



Análisis.

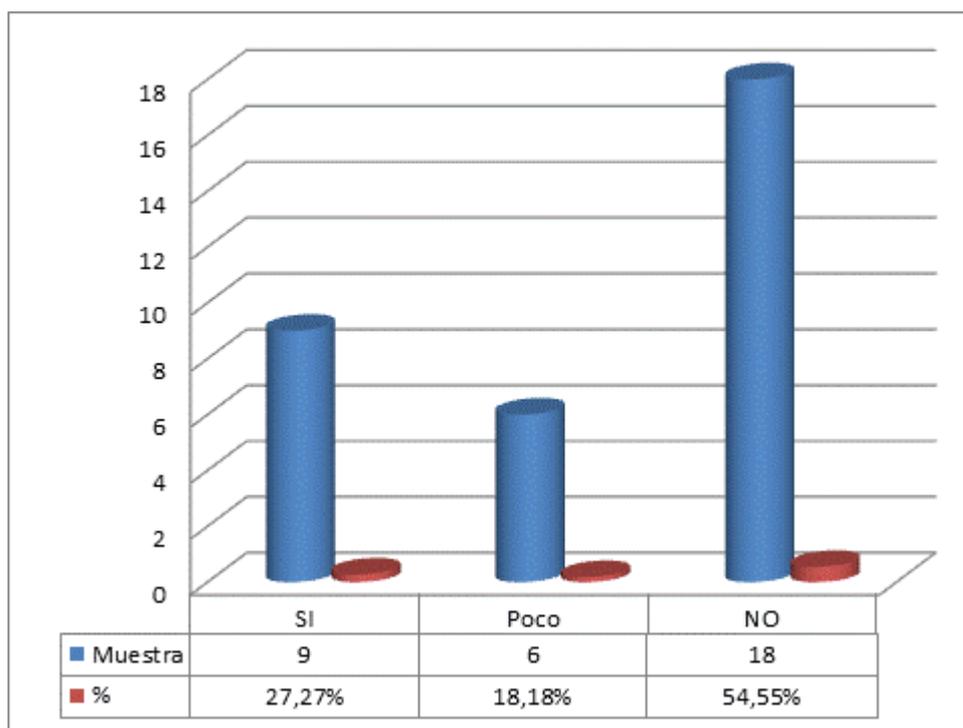
El 57,58% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI les ha afectado en su salud la incomodidad, un 21,21% indica que poco, y un 21,21% señala que NO.

Interpretación.

Con este resultado podemos indicar que a más de la mitad de los encuestados les ha afectado su salud por la incomodidad que tienen en su área de trabajo.

6.- ¿Considera usted que la temperatura del ambiente en la que labora es la más cómoda y adecuada?

Repuesta	Muestras	%
Si	9	27,27%
Poco	6	18,18%
No	18	54,55%
TOTAL	33	100%



Análisis.

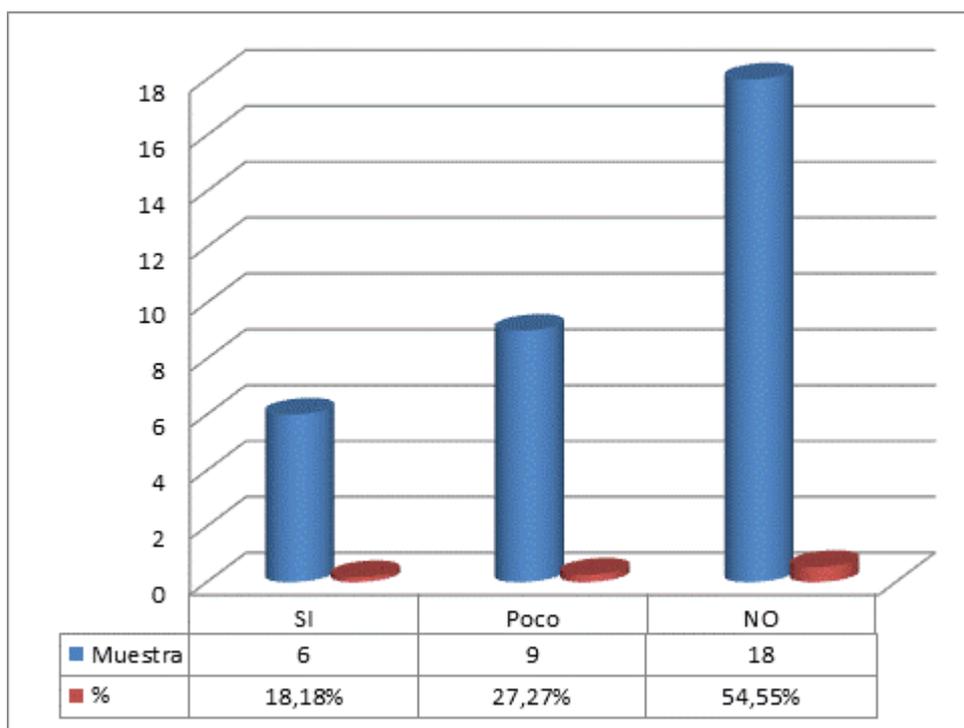
El 27,27% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que la temperatura del ambiente SI es la más adecuada, un 18,18% indica que poco, y un 54,55% señala que NO.

Interpretación.

Podemos concluir que más de la mitad de los encuestados no se encuentran a gusto ni cómodos con la temperatura del ambiente de su entorno de trabajo.

7.- ¿El área de trabajo en la que usted se desenvuelve se encuentra libre de ruidos que perturben la comunicación o desempeño en su trabajo?

Repuesta	Muestras	%
Si	6	18,18%
Poco	9	27,27%
No	18	54,55%
TOTAL	33	100%



Análisis.

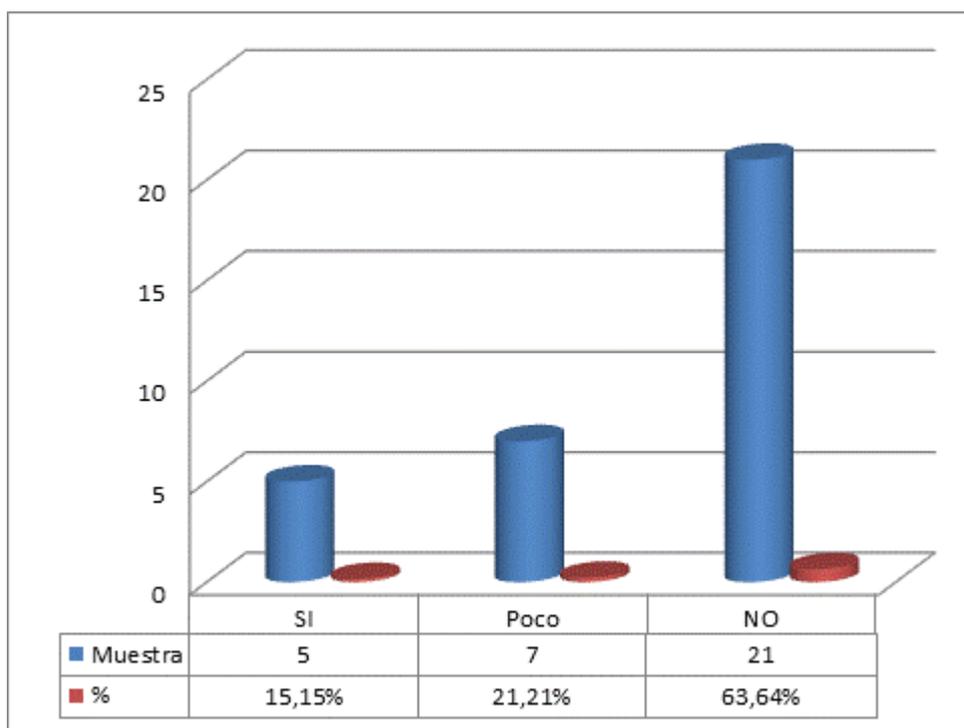
El 18,18% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI se encuentra libre de ruidos que perturban la comunicación o el desempeño, un 27,27% indica que poco, y un 54,55% señala que No.

Interpretación.

Por el porcentaje obtenido en la pregunta de ésta encuesta, observamos que el ruido está perjudicando a más de la mitad de los entrevistados, perturbándolos en sus actividades diarias.

8.- ¿Cuenta usted con todas las herramientas necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente sus labores?

Respuesta	Muestras	%
Si	5	15,15%
Poco	7	21,21%
No	21	63,64%
TOTAL	33	100%



Análisis.

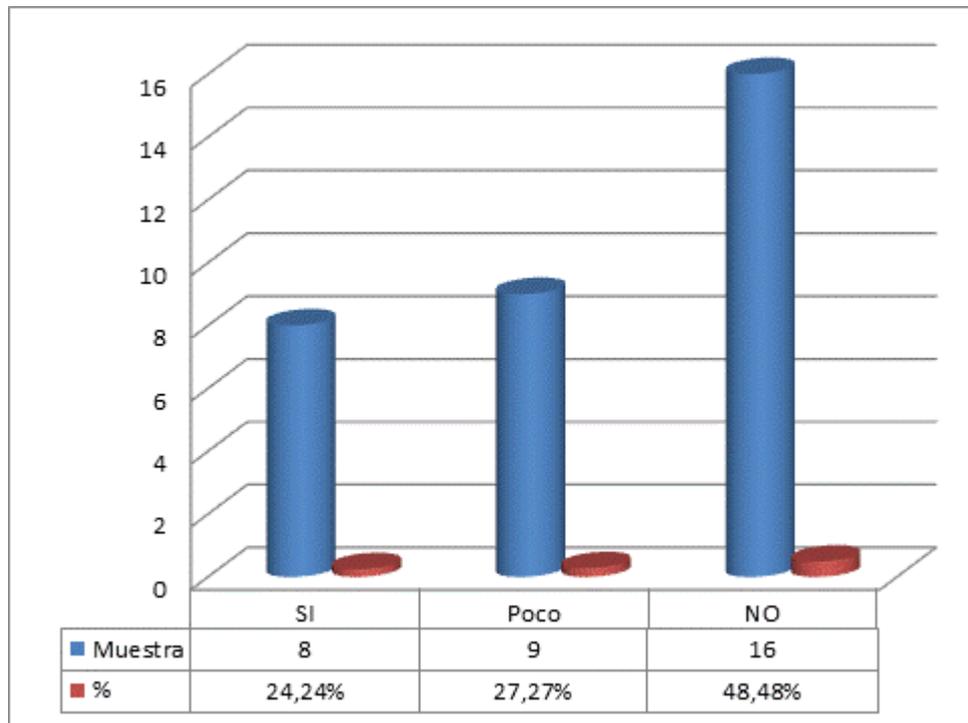
El 15,15% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan SI cuentan con todas las herramientas necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente las labores, un 21,21% indica que poco, y un 63,64% señala que NO.

Interpretación.

Concluimos que al personal le faltan herramientas adecuadas para cumplir de manera más eficiente las labores diarias de su trabajo.

9.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?

Repuesta	Muestras	%
Si	8	24,24%
Poco	9	27,27%
No	16	48,48%
TOTAL	33	100%



Análisis.

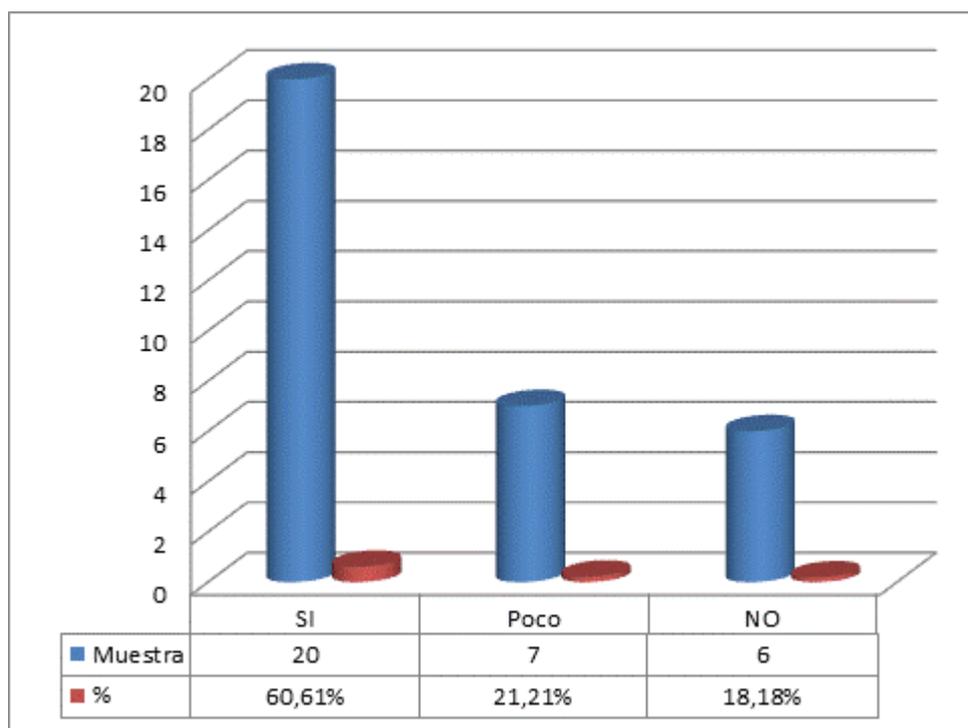
El 24,24% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI conocen, un 27,27% indica que poco, y un 48,48% señala que NO.

Interpretación.

Por el porcentaje obtenido del NO, concluimos que existe un desconocimiento del personal sobre algún proyecto de desarrollo ergonómico.

10.- ¿Considera usted que la falta de un plan de desarrollo ergonómico adecuado inciden en la calidad de su trabajo?

Repuesta	Muestras	%
Si	20	60,61%
Poco	7	21,21%
No	6	18,18%
TOTAL	33	100%



Análisis.

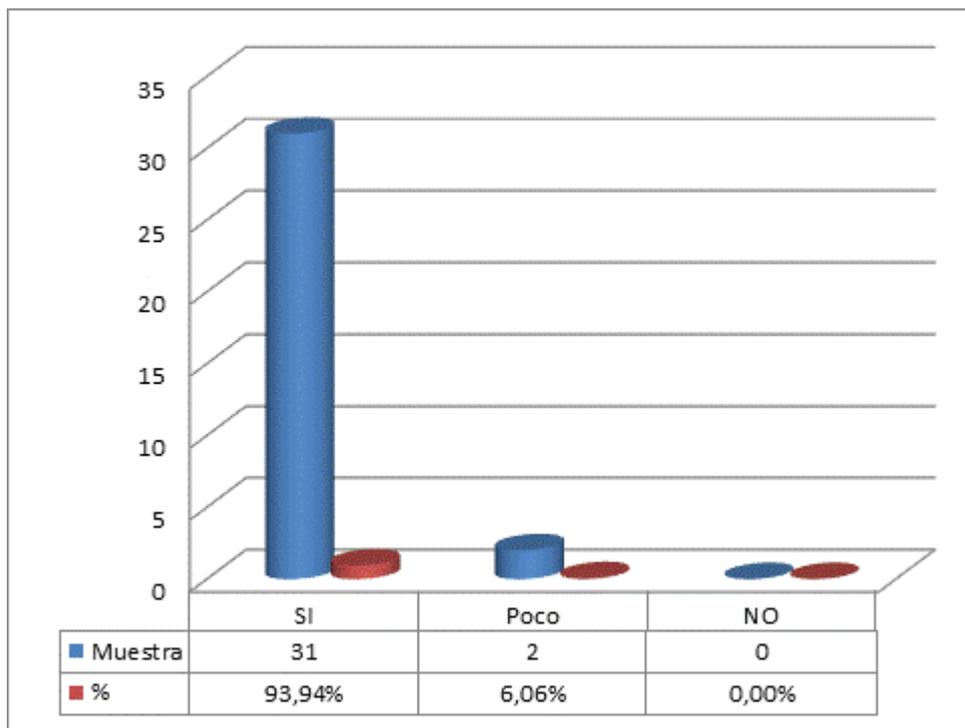
El 60,61% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI, falta un plan de desarrollo ergonómico, un 21,21% indica que poco, y un 18,18% señala que NO.

Interpretación.

Observamos que se deberá realizar un plan de desarrollo ergonómico, ya que, la falta de éste, está afectando el desempeño y la eficiencia en las labores diarias del trabajo.

11.- ¿Estaría usted dispuesto a ser capacitado sobre un plan específico de desarrollo ergonómico que le permita mejorar la calidad de su trabajo?

Repuesta	Muestras	%
Si	31	93,94%
Poco	2	6,06%
No	0	0,00%
TOTAL	33	100%



Análisis.

El 93,94% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI estarían dispuestos a ser capacitados, un 6,06% indica que poco, y un 0,00% señala que NO están dispuestos a ser capacitados.

Interpretación.

Podemos concluir que se debería de capacitar al personal en la aplicación de un programa de desarrollo ergonómico, lo que va a permitir mejorar el desempeño de las funciones al personal administrativo y de trabajadores.

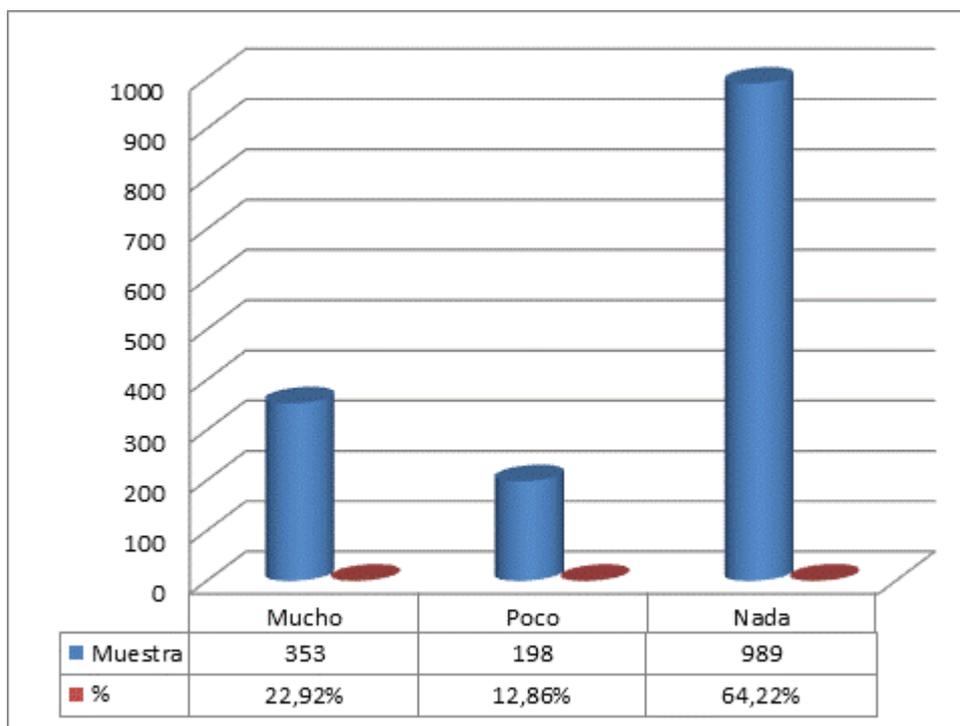
**11.2.2.- Resumen de las encuestas aplicadas al personal administrativo y de
trabajadores**

PREGUNTA	Si	%	Poco	%	No	%	Total	%
1.- ¿Considera usted que se encuentra bien distribuidas las oficinas en su lugar habitual de trabajo?	6	18,18%	8	24,24%	19	57,58%	33	100%
2.- ¿El ambiente en donde usted labora habitualmente considera que es suficientemente amplio para desempeñar bien sus labores?	8	24,24%	8	24,24%	17	51,52%	33	100%
3.- ¿Existe suficiente iluminación en su lugar habitual de trabajo?	4	12,12%	5	15,15%	24	72,73%	33	100%
4.- ¿El mobiliario en su área de trabajo son suficientemente cómodos?	5	15,15%	6	18,18%	22	66,67%	33	100%
5.- ¿Le ha afectado en su salud la incomodidad que posee en su stand de trabajo?	19	57,58%	7	21,21%	7	21,21%	33	100%
6.- ¿Considera usted que la temperatura del ambiente en la que labora es la más cómoda y adecuada?	9	27,27%	6	18,18%	18	54,55%	33	100%
7.- ¿El área de trabajo en la que usted se desenvuelve se encuentra libre de ruidos que perturben la comunicación o desempeño en su trabajo?	6	18,18%	9	27,27%	18	54,55%	33	100%
8.- ¿Cuenta usted con todas las herramientas necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente sus labores?	5	15,15%	7	21,21%	21	63,64%	33	100%
9.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?	8	24,24%	9	27,27%	16	48,48%	33	100%
10.- ¿Considera usted que la falta de un plan desarrollo ergonómico adecuado inciden en la calidad de su trabajo?	20	60,61%	7	21,21%	6	18,18%	33	100%
11.- ¿Estaría usted dispuesto a ser capacitado sobre un plan específico de desarrollo ergonómico que le permita mejorar la calidad de su trabajo?	31	93,94%	2	6,06%	0	0,00%	33	100%

11.2.3.- Encuesta aplicada a los beneficiarios

1.- ¿Estima usted que las oficinas de atención del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos son de fácil acceso?

Repuesta	Muestras	%
Si	353	22,92%
Poco	198	12,86%
No	989	64,22%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

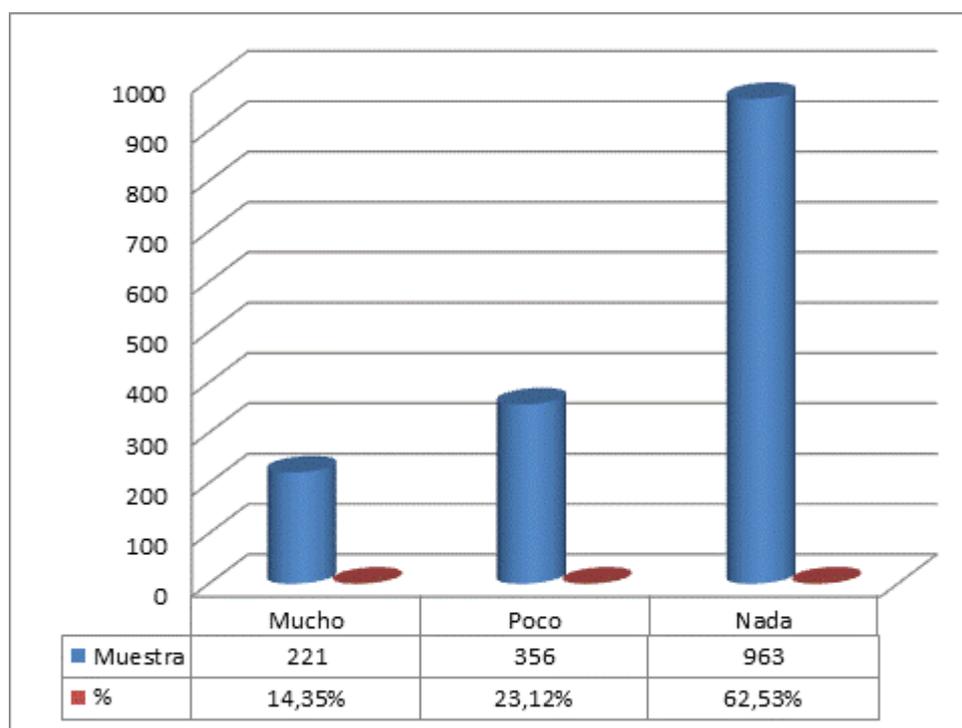
El 22,92% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI son de fácil acceso, un 12,86% indica que poco, y un 64,22% señala que NO.

Interpretación.

Resultado que nos indica que más de la mitad de los encuestados, consideran que el ingreso a las oficinas del MIES, no son de fácil acceso.

2.- ¿Conoce usted si las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos cuentan con rampas para discapacitados?

Repuesta	Muestras	%
Si	221	14,35%
Poco	356	23,12%
No	963	62,53%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

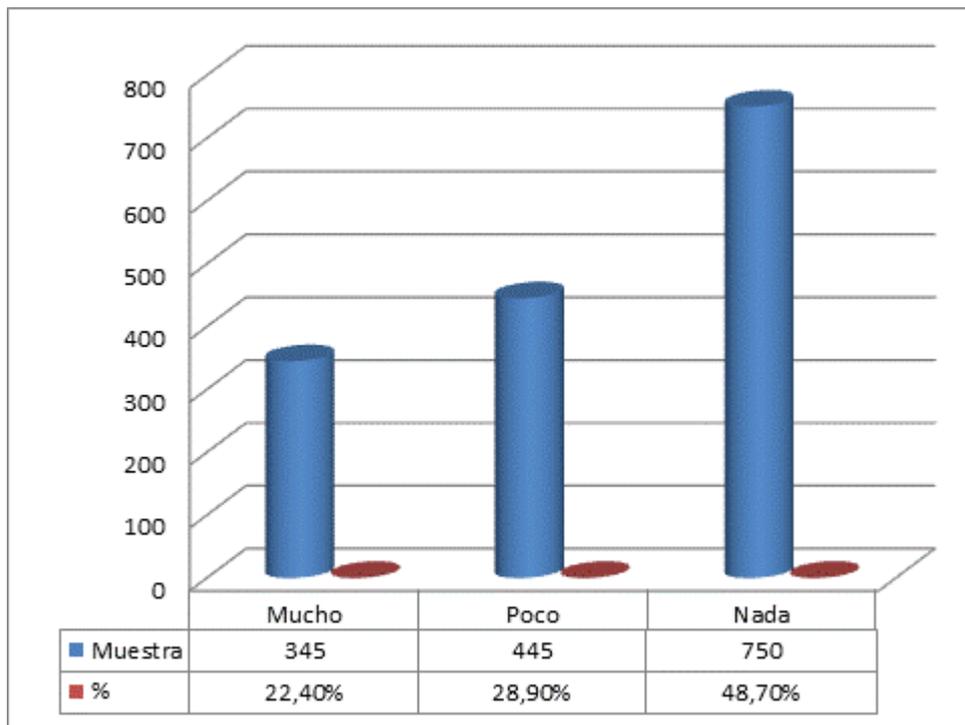
El 14,35% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI cuentan con rampa para discapacitados, un 23,12% indica que poco, y un 62,53% señala que NO.

Interpretación

En base a los resultados, observamos que más de la mitad de los encuestados no conocen de la existencia o no de las rampas.

3.- ¿Considera usted que el ambiente en donde usted espera para que lo atiendan es suficientemente amplio?

Repuesta	Muestras	%
Si	345	22,40%
Poco	445	28,90%
No	750	48,70%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

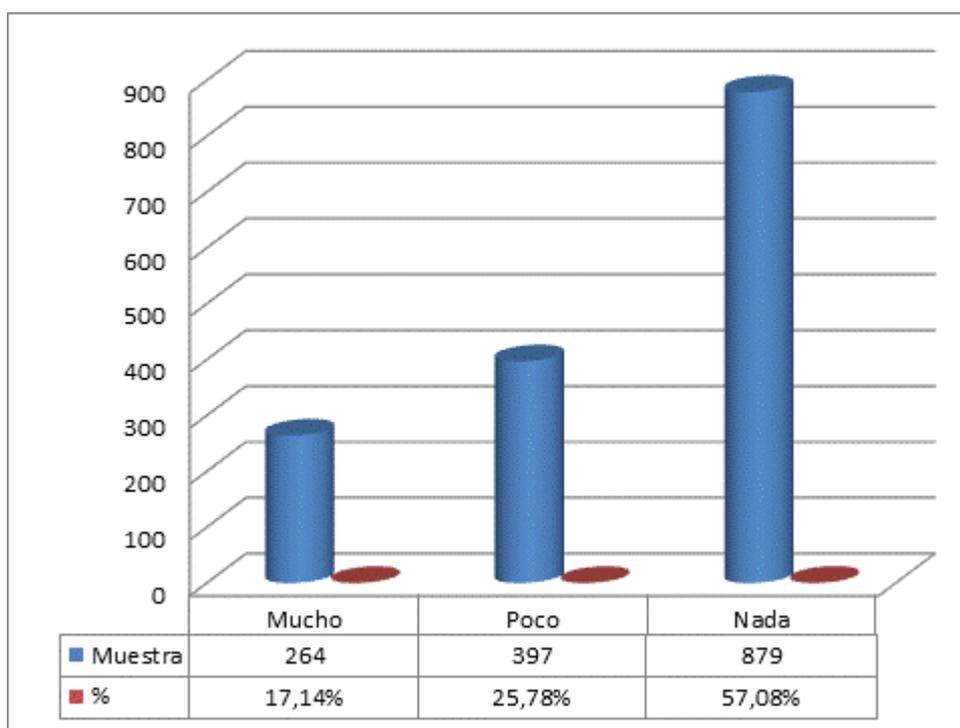
El 22,40% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI es suficientemente amplio, un 28,90% indica que poco, y un 48,70% señala que NO.

Interpretación.

Concluimos que los encuestados consideran que el lugar en donde esperan ser atendidos debe de ser más amplio

4.- ¿Estima usted que existe suficiente iluminación en el área de atención de las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?

Repuesta	Muestras	%
Si	264	17,14%
Poco	397	25,78%
No	879	57,08%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

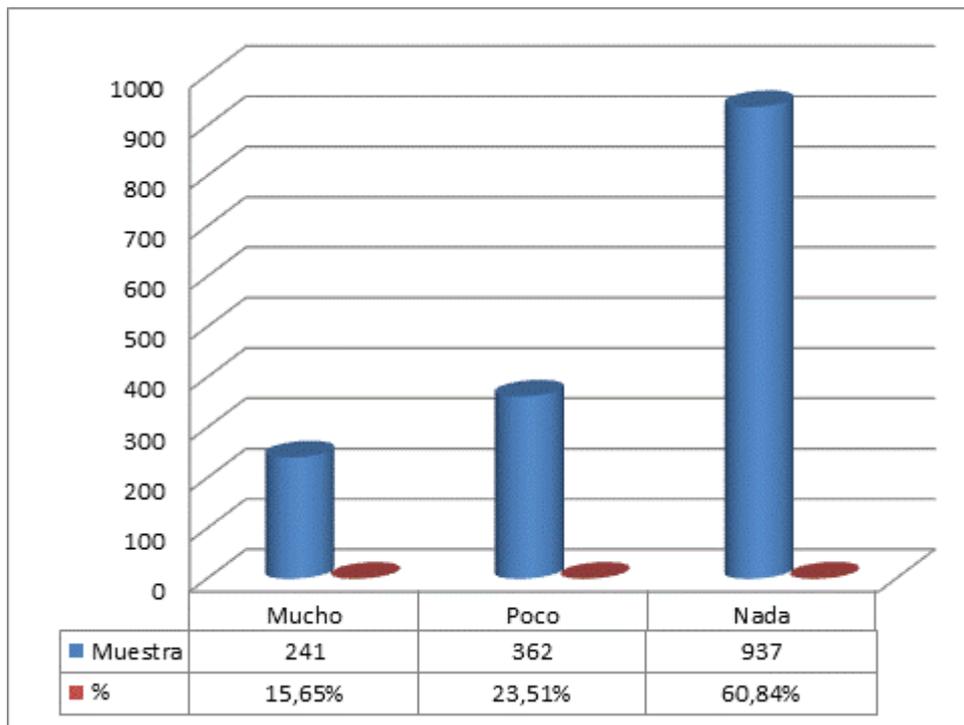
El 17,14% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI existe suficiente iluminación en el área de atención, un 25,78% indica que poco, y un 57,08% señala que NO.

Interpretación.

En base al resultado obtenido, consideramos que se debería de incrementar la iluminación del área de atención.

5.- ¿El mobiliario en donde usted espera para ser atendido en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos los considera suficientemente cómodos?

Respuesta	Muestras	%
Si	241	15,65%
Poco	362	23,51%
No	937	60,84%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

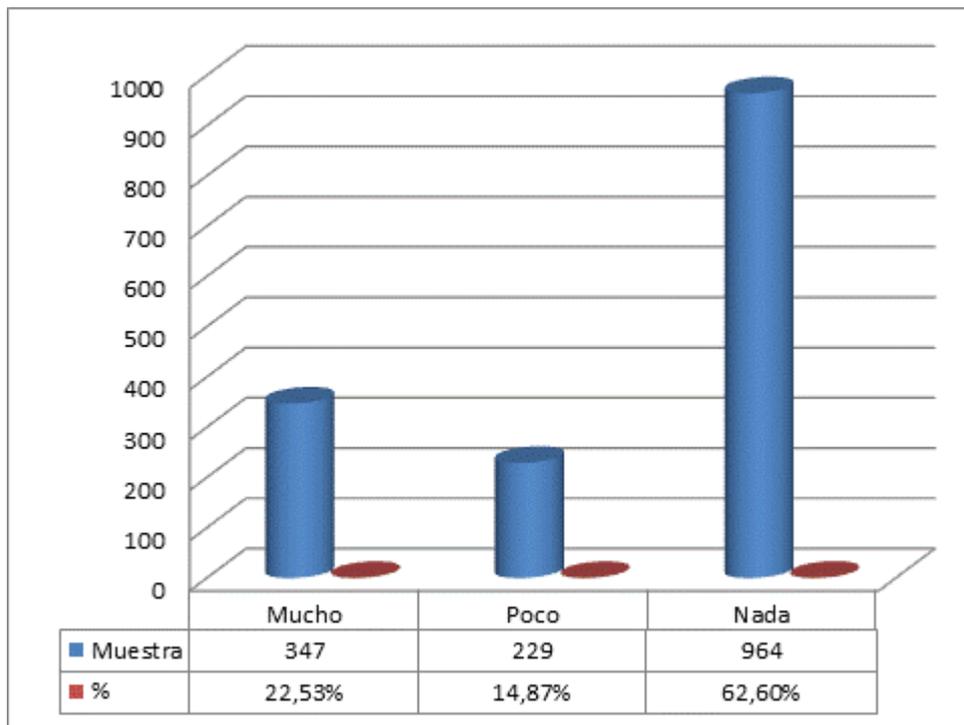
El 15,65% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que el mobiliario SI es suficientemente cómodo, un 23,51% indica que poco, y un 60,84% señala que NO.

Interpretación

Por lo que concluimos que se hace necesario mejorar ergonómicamente el mobiliario de la sala de espera

6.- ¿Considera usted que la temperatura y aireación del ambiente es la adecuada en las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?

Respuesta	Muestras	%
Si	347	22,53%
Poco	229	14,87%
No	964	62,60%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

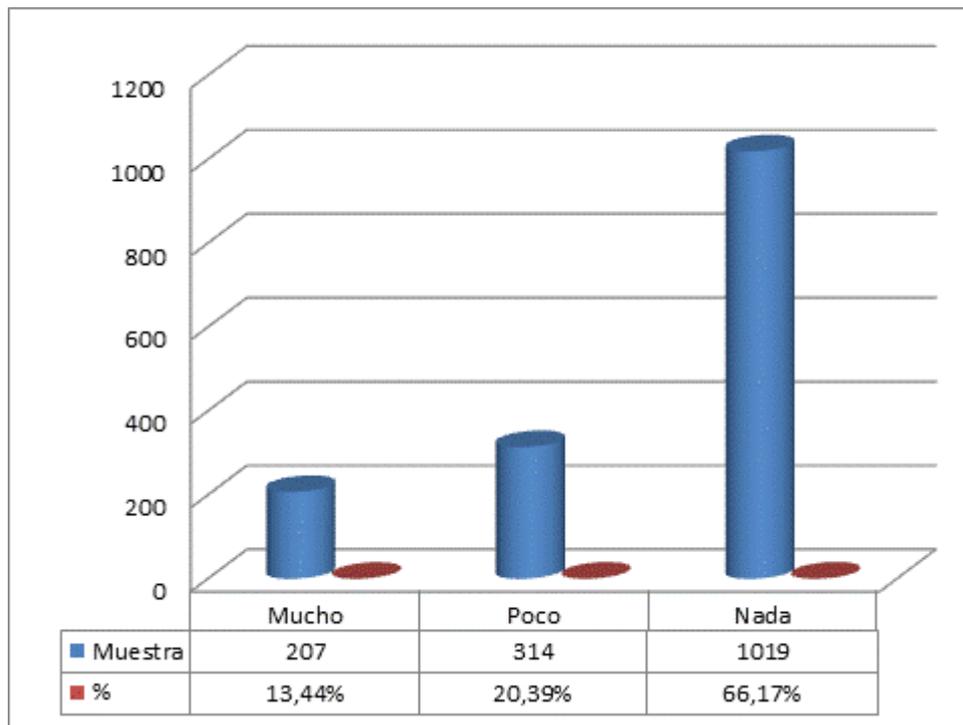
El 22,53% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que la temperatura y aireación del ambiente SI es la adecuada, un 14,87% indica que poco, y un 62,60% señala que NO.

Interpretación

De acuerdo al resultado de la encuesta, se debería mejorar el sistema de climatización para obtener un ambiente más confortable.

7.- ¿Estima usted que el área en donde es atendido en las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, está libre de ruidos perturbadores?

Respuesta	Muestras	%
Si	207	13,44%
Poco	314	20,39%
No	1019	66,17%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

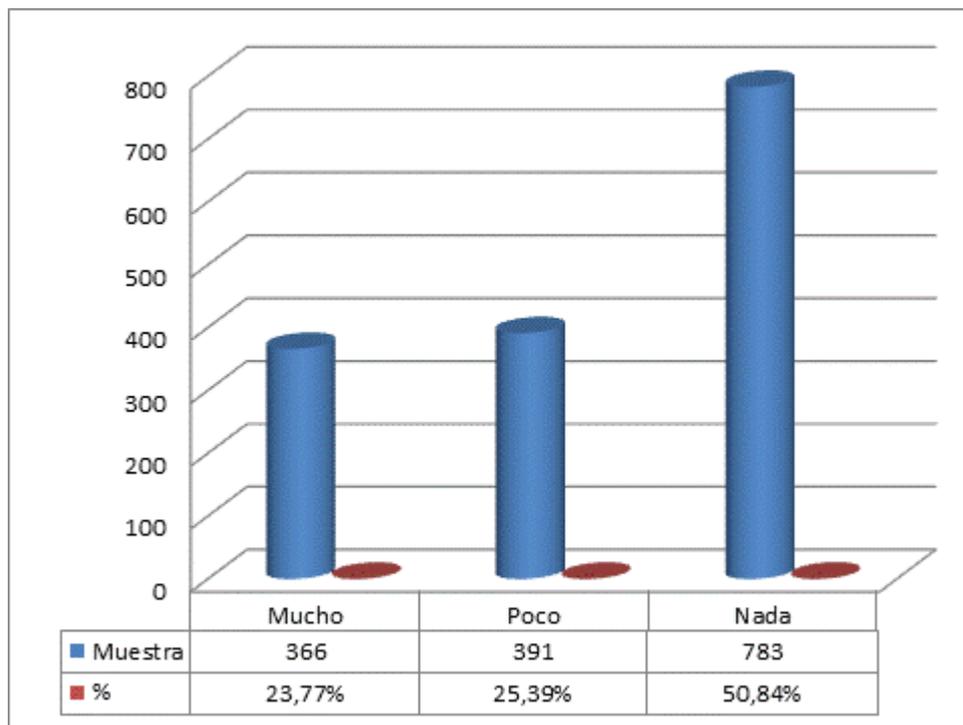
El 13,44% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que el área en donde es atendido SI está libre de ruidos perturbadores, un 20,39% indica que poco, y un 66,17% señala que NO.

Interpretación.

Por el alto porcentaje obtenido del NO, concluimos que se deberá de considerar disminuir o eliminar en lo posible la cantidad de ruidos en el ambiente.

8.- ¿Considera usted que la infraestructura que tiene el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos permite una mejor entrega de sus servicios?

Repuesta	Muestra	%
Si	366	23,77%
Poco	391	25,39%
No	783	50,84%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

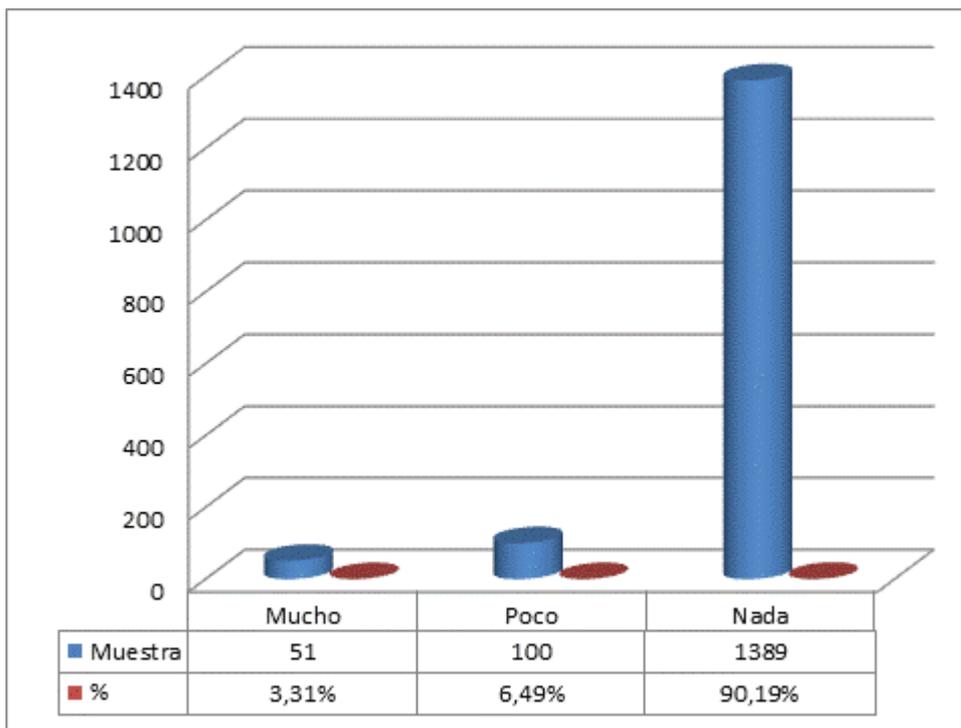
El 23,77% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que la infraestructura que tiene el MIES SI permite una mejor entrega de sus servicios, un 25,39% indica que poco, y un 50,84% señala que NO.

Interpretación.

Resultado que nos permite determinar de que se deberán de hacer mejoras, redistribuir o ampliar la infraestructura de las oficinas para una mejor atención.

9.- ¿Conoce usted que es la ergonomía?

Repuesta	Muestras	%
Si	51	3,31%
Poco	100	6,49%
No	1389	90,19%
TOTAL	1540	100%



Análisis

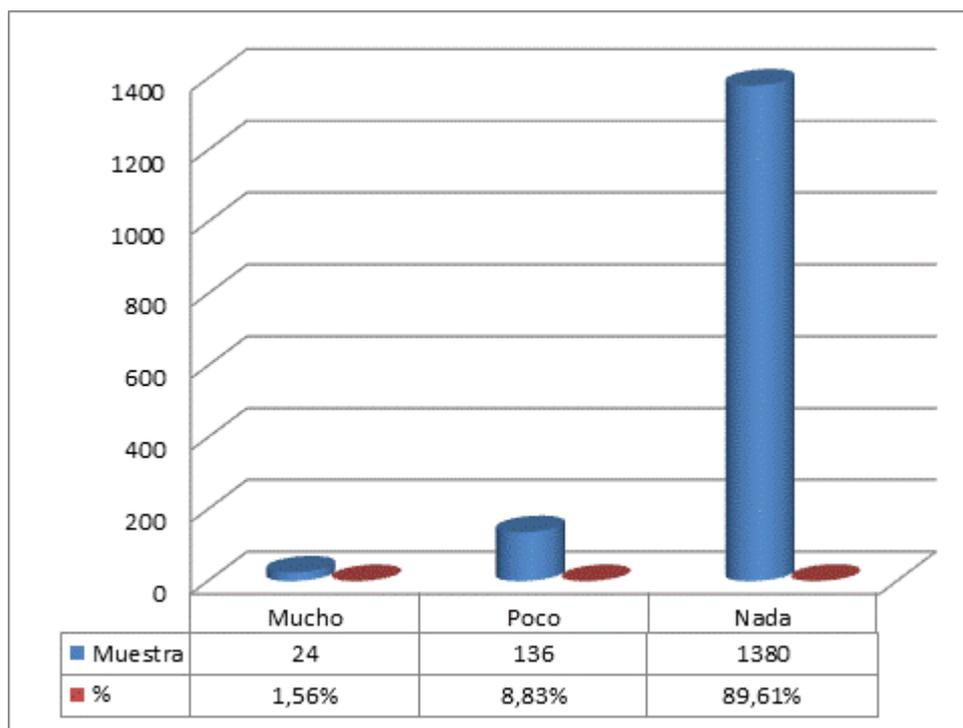
El 3,31% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI conocen que es la ergonomía, un 6,49% indica que poco, y un 90,19% señala que NO.

Interpretación.

Como resultado de que una gran mayoría de los encuestados manifiestan desconocer que es la ergonomía, se debería de proporcionar trípticos a los usuarios que acuden a las instalaciones del MIES.

10.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?

Repuesta	Muestras	%
Si	24	1,56%
Poco	136	8,83%
No	1380	89,61%
TOTAL	1540	100%



Análisis.

El 1,56% del personal a quien se le aplicó el instrumento - encuesta señalan que SI conocen que existe un proyecto de desarrollo ergonómico, un 8,83% indica que poco, y un 89,61% señala que NO.

Interpretación.

Como resultado de que una gran mayoría de los encuestados manifiestan desconocer si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico, se debería incluir en los trípticos los proyectos que el MIES ha considerado implementar.

11.2.4.- Resumen encuesta aplicada a los beneficiarios

PREGUNTA	Mucho	%	Poco	%	Nada	%	Total	%
1.- ¿Estima usted que las oficinas de atención del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos son de fácil acceso?	353	22,92%	198	12,86%	989	64,22%	1540	100%
2.- ¿Conoce usted si las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos cuentan con rampas para discapacitados?	221	14,35%	356	23,12%	963	62,53%	1540	100%
3.- ¿Considera usted que el ambiente en donde usted espera para que lo atiendan es suficientemente amplio?	345	22,40%	445	28,90%	750	48,70%	1540	100%
4.- ¿Estima usted que existe suficiente iluminación en el área de atención de las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?	264	17,14%	397	25,78%	879	57,08%	1540	100%
5.- ¿El mobiliario en donde usted espera para ser atendido en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos los considera suficientemente cómodos?	241	15,65%	362	23,51%	937	60,84%	1540	100%
6.- ¿Considera usted que la temperatura y aireación del ambiente es la adecuada en las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?	347	22,53%	229	14,87%	964	62,60%	1540	100%
7.- ¿Estima usted que el área en donde es atendido en las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, está libre de ruidos perturbadores?	207	13,44%	314	20,39%	1019	66,17%	1540	100%
8.- ¿Considera usted que la infraestructura que tiene el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos permite una mejor entrega de sus servicios?	366	23,77%	391	25,39%	783	50,84%	1540	100%
9.- ¿Conoce usted que cosa en la ergonomía?	51	3,31%	100	6,49%	1389	90,19%	1540	100%
10.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?	24	1,56%	136	8,83%	1380	89,61%	1540	100%

11.2.5.- Entrevista aplicada a directivo

Pregunta:	Mucho	Poco	Nada	Comentarios:
1.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?			X	ASPIRA QUE EN ALGÚN MOMENTO SE PUEDA DAR
2.- ¿Considera usted que la falta de un plan desarrollo ergonómico adecuado inciden en la calidad del trabajo?		X		SE HA VENIDO TRABAJANDO DESDE HACE MUCHO SIN NECESIDAD DE AQUELLO
3.- ¿Estaría usted dispuesto a ser capacitado sobre un plan específico de desarrollo ergonómico que le permita mejorar la calidad del trabajo?	X			ASPIRO SER CAPACITADO SOBRE TAN IMPORTANTE TEMA
4.- ¿Cómo directivo ha recibido algún tipo de capacitación sobre un plan específico de desarrollo ergonómico?			X	HASTA EL MOMENTO NO HE RECIBIDO CAPACITACIÓN AL RESPECTO
5.- ¿Las instalaciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos las considera adecuadas para la atención a los usuarios?	X			DESDE MI PUNTO DE VISTA SI SON ADECUADAS
6.- ¿Considera usted que la temperatura del ambiente en la que labora el personal de la entidad es la más adecuada?	X			DESDE MI PUNTO DE VISTA SI ES ADECUADO
7.- ¿El área de trabajo en la que labora su personal se encuentra libre de ruidos que perturben la comunicación o desempeño en el trabajo?	X			DESDE MI PUNTO DE VISTA NO EXISTEN RUIDOS PERTURBADORES
8.- ¿Cuenta su personal con todas las herramientas necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente sus labores?	X			DESDE MI PUNTO DE VISTA SI SE LOS DOTA DE LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS

HABILITANTES DE APOYO												
ACTIVIDADES	DESARROLLO ORGANIZACIONAL			GESTION DE DESARROLLO SOCIAL			GESTION DE SERVICIONES INSTITUCIONALES			GESTION DE SERVICIONES INSTITUCIONALES		
	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI
Cuenta con suficiente luminosidad		X			X			X			X	
Mantiene a su cargo escritorio y sillas.		X			X			X			X	
La temperatura – aireación son las adecuados			X			X			X			X
El área donde labora tiene bastante ruidosidad.		X				X			X			X
Se aplica algún plan de desarrollo ergonómico.			X			X			X			X
El ambiente es suficientemente amplio.			X			X			X			X
Se lo considera dentro de la capacitación institucional.			X			X			X			X
SCP = Se cumple plenamente; SCA = Se cumple aceptablemente; SCI = Se cumple insatisfactoriamente.												

HABILITANTES DE APOYO									
ACTIVIDADES	GESTION FINANCIERA			GESTION DE PRESUPUESTO Y CONTAB.			ADMINISTRADOR DE CAJA		
	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI
Cuenta con suficiente luminosidad		X			X			X	
Mantiene a su cargo escritorio y sillas.		X				X			X
La temperatura – aireación son las adecuados			X			X			X
El área donde labora tiene bastante ruidosidad.		X			X			X	
Se aplica algún plan de desarrollo ergonómico.			X			X			X
El ambiente es suficientemente amplio.		X			X			X	
Se lo considera dentro de la capacitación institucional.			X			X			X
SCP = Se cumple plenamente; SCA = Se cumple aceptablemente; SCI = Se cumple insatisfactoriamente.									

DEL VALOR AGREGADO															
ACTIVIDADES	GESTION DE DESARROLLO COMUNITARIO			DESARROLLO RURAL			GESTION DE COOPERATIVAS			DEFENSA CONTRA INCENDIOS			PLANIFICACION Y FISCALIZACION DE OBRAS		
	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI
Cuenta con suficiente luminosidad		X			X			X			X			X	
Mantiene a su cargo escritorio y sillas.		X			X			X			X			X	
La temperatura – aireación son las adecuados			X			X			X			X			X
El área donde labora tiene bastante ruidosidad.			X			X			X			X			X
Se aplica algún plan de desarrollo ergonómico.			X			X			X			X			X
El ambiente es suficientemente amplio.			X			X			X			X			X
Se lo considera dentro de la capacitación institucional.			X			X			X			X			X
SCP = Se cumple plenamente; SCA = Se cumple aceptablemente; SCI = Se cumple insatisfactoriamente.															

DE VALOR AGREGADO												
ACTIVIDADES	ATENCION INTEGRAL A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA			GESTION DE LA JUVENTUD			GESTION INTEGRAL GERONTOLOGICA			ATENCION INTEGRAL A PERSNAS CON DISCAPACIDAD		
	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI	SCP	SCA	SCI
Cuenta con suficiente luminosidad		X			X			X			X	
Mantiene a su cargo escritorio y sillas.		X			X			X			X	
La temperatura – aireación son las adecuados			X			X			X			X
El área donde labora tiene bastante ruidosidad.			X			X			X			X
Se aplica algún plan de desarrollo ergonómico.			X			X			X			X
El ambiente es suficientemente amplio.			X			X			X			X
Se lo considera dentro de la capacitación institucional.			X			X			X			X
SCP = Se cumple plenamente; SCA = Se cumple aceptablemente; SCI = Se cumple insatisfactoriamente.												

11.2.7.- Observación documental

La misma se fundamentara en los siguientes aspectos:

1.- Nombre del Documento:

Conocer los factores generales que inciden ergonómicamente en la calidad de trabajo de los servidores y funcionarios del MIES – Los Ríos.

2.- Contexto del documento:

Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

3.- Descripción del contenido del documento:

3.1.- Evaluar los aspectos fisiológicos más importantes para comprender el funcionamiento del cuerpo humano del personal que labora en el MIES – Los Ríos.

3.2.- Determinar los aspectos fisiológicos generales para comprender las limitaciones del cuerpo humano del personal que labora en el MIES – Los Ríos.

3.3.- Establecer si se aplican de normas de administración, reglamentación, políticas y procedimientos del desarrollo ergonómico en el MIES – Los Ríos.

4.- Análisis del documento:

La observación documental busca determinar dos aspectos importantes, siendo estos, *la organización y puesto de trabajo*, en la que se debe establecer la antropometría y la biomecánica, y, *la ergonomía en el puesto de trabajo*, mediante las condiciones del entorno medio –ambiental, riesgos de accidentes y análisis dimensional del puesto de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

11.3.- Conclusiones generales y específicas

11.3.1.- General.

Se establecieron los lineamientos generales que permitirán disminuir la incidencia de la ergonomía en la calidad del trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, los mismos que se presentan en la propuesta final de la investigación y que corresponde al sistema integral ergonómico.

11.3.2.- Especificas.

Se establecieron, por medio de los instrumentos aplicados, los factores generales que inciden ergonómicamente en la calidad de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, entre estos podemos señalar, el ruido, localidad del aire, las vibraciones, la iluminación, el deslumbramiento y el confort visual.

Se evaluaron, por medio de los instrumentos aplicados, los aspectos fisiológicos generales más importantes para comprender el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano en los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, entre estos podemos señalar la antropometría: Estudio de las dimensiones físicas y humanas, y sus variaciones;

y, la biomecánica: Estudio de las personas en su relación con el trabajo, cuando se encuentran en posición estática, de movimiento o de dinámica.

En la propuesta final de la investigación se presentan los lineamientos generales que permitan a los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, mejorar su desarrollo ergonómico, fundamentado en un sistema integral diseñado para esta dependencia del estado.

11.4.- Recomendaciones generales y específicas

11.4.1.- General.

Que los directivos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, apliquen la propuesta final de la investigación la misma que corresponde al sistema integral ergonómico en el que se establecen los lineamientos generales que permitirán disminuir la incidencia de la ergonomía en la calidad del trabajo de sus servidores y funcionarios.

11.4.2.- Específicas.

Aplicar los lineamientos presentados en la propuesta final relativo a los factores generales que inciden ergonómicamente en el puesto de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, tales como: El ruido, localización del aire, las vibraciones, la iluminación, el deslumbramiento y el confort visual.

En la propuesta final se presentan los lineamientos que se deben asumir para mejorar los aspectos fisiológicos en el desarrollo de sus funciones de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, relativos a la antropometría: Estudio de las dimensiones físicas y humanas, y sus variaciones; y, la biomecánica: Estudio de las personas en su

relación con el trabajo, cuando se encuentran en posición estática, de movimiento o de dinámica, los cuales deben ser asumidos en base al plan de capacitación a brindarse y al mismo tiempo mejorar su desarrollo ergonómico, fundamentado en un sistema integral diseñado para esta dependencia del estado, sistema que debe ser asumido y aplicado por los directivos de la entidad.

12.- PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.

12.1.- Alternativa obtenida.

En la presente alternativa se busca determinar y analizar dos aspectos importantes en los procesos ergonómicos, siendo estos:

1. **La organización y puesto de trabajo**, en la que se debe establecer *la antropometría*, que corresponde al estudio de las dimensiones físicas y humanas, y sus variaciones; y, *la biomecánica*, que es el estudio de las personas en su relación con el trabajo, cuando se encuentran en posición estática, de movimiento o de dinámica.
2. **La ergonomía en el puesto de trabajo**, mediante las condiciones del entorno medio – ambiental, riesgos de accidentes y análisis dimensional del puesto de trabajo de los servidores y funcionarios del MIES - Los Ríos.

Fundamentado en estos dos aspectos, he determinado que la propuesta corresponde a: “Establecer la estructura funcional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, como base para aplicar los lineamientos ergonómicos y su sistema de capacitación integral.”.

12.2.- Alcance de la alternativa.

Establecer la estructura funcional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos como base para aplicar los lineamientos ergonómicos y su sistema de capacitación integral.

12.3.- Aspectos básicos de la alternativa.

12.3.1. Antecedentes.

En la práctica los ergonomista debe tener un amplio entendimiento del panorama completo de la disciplina, teniendo en cuenta lo físico, cognitivo, social, organizacional, ambiental, entre otros factores relevantes. Los ergonomistas pueden trabajar en uno o varios sectores económicos particulares o dominios de aplicación. Estos dominios de aplicación no son mutuamente excluyentes y evolucionan constantemente. Algunos nuevos son creados, los antiguos toman nuevas perspectivas. Dentro de la disciplina, los dominios de especialización representan competencias profundas en atributos específicos humanos o características de la interacción humana.

La Ergonomía, como ciencia multidisciplinar, convoca a profesionales de diversas áreas: ingenieros, diseñadores, médicos, enfermeras, kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, psicólogos, especialistas en recursos humanos, arquitectos, y muchas otras.

Por su carácter específico esta disciplina al interior del Ministerio de Inclusión Económica y Social, no ha sido desarrollada permanentemente ni es aplicada en todo sus dimensiones, por ello se hace necesario plantear la siguiente propuesta a fin de dar con ella, una aproximación para la aplicación de la misma.

12.3.2. Justificación.

El tratar de adaptar las condiciones físicas del trabajo a las necesidades y aptitudes del ser humano no es una idea nueva, pero que, sin embargo, el estudio científico de las capacidades y limitaciones tanto físicas como mentales del hombre, con el fin de obtener datos precisos que puedan utilizarse en el diseño de herramientas y máquinas, en la implantación de nuevos procesos e incluso en la creación de mejores ambientes de trabajo mejor adaptado al empleado y trabajador es relativamente reciente y constituye el objeto de esta disciplina, la ergonomía.

12.3.3. Objetivos.

12.3.3.1. General.

Establecer la estructura funcional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos como base para aplicar los lineamientos ergonómicos y su sistema de capacitación integral.

12.3.3.1. Específicos.

- Establecer normas ergonómicas que mejoren el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Delegación Los Ríos.
- Diseñar normativas para bajar la incidencia que afectan ergonómicamente la calidad del trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Delegación Los Ríos
- Instituir un sistema integral de capacitación ergonómica para los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Los Ríos, a fin de mejorar el desempeño de cada uno sus empleados.

12.3.4. Estructura General de la Propuesta.

12.3.4.1.- Título.

Establecer la estructura funcional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos como base para aplicar los lineamientos ergonómicos y su sistema de capacitación integral.”.

12.3.4.2.- Componentes.

12.3.4.2.1.- Establecer la estructura funcional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

La organización deberá contar en forma implícita o explícita con cierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros o componentes del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

La organización por procesos, es un prototipo o modelo de estructura administrativa, desarrollado modernamente para materializar el enfoque sistémico de las organizaciones. Las características de la organización por procesos es hacer únicamente procesos en los que seamos los mejores. Tener sólo lo necesario. Es enfocar nuestra Fortaleza en la tecnología de la información. Enfocar al usuario y a los resultados. Personas educadas (de alta capacidad de respuesta). Un sistema de gestión del talento humano que apoye la consolidación de la organización que aprende y que exista la flexibilidad de los procesos.

Como respuesta a esta necesidad surge la estrategia de la adopción de un enfoque de procesos o la *gestión por procesos*, la cual busca que las organizaciones tengan *estructuras* con una mayor capacidad de adaptación al entorno cambiante, mayor flexibilidad, más capacidad para aprender, más capacidad de crear valor y con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos.

Bajo este enfoque podemos determinar que los servicios que presta el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, se encuentran establecidos en tres grandes grupos, siendo los siguientes:

- Gestión de desarrollo social.
- Gestión de la protección familiar.
- Procesos de asesoría.

Gestión de desarrollo social. La misma que implica:

Gestión de Desarrollo Comunitario

- Convenios de cooperación económica para la ejecución de Proyectos Productivos en los sectores más vulnerables del país.

Desarrollo Rural

- Convenios de cooperación económica para la ejecución de Proyectos Productivos, infraestructura productiva básica y medio ambiental, en los sectores vulnerables del país.
- Gestión de Cooperativas
 - Asesoramiento o Capacitación a Cooperativas
 - Certificaciones.
 - Certificación de listado de socios registrados en la Dirección Nacional de Cooperativas.
 - Acuerdo Ministerial de Concesión de Personería Jurídica a las Cooperativas.

- Acuerdo Ministerial de Reformas de Estatutos.
- Acuerdo Ministerial de Aprobación de Sorteo de lotes.
- Registro de Directivas.
- Registro de Socios.
- Reformas de Reglamentos Internos.
- Exclusión y Expulsión de Socios.
- Retiro Voluntario de Socios.
- Revisión de balances semestrales.
- Calificación y Registro de Auditores Externos.
- Revisión de informes de auditoría.
- Autorización para la emisión de Certificados de Aportación.
- Legalización de Certificados de Aportación.

Defensa Contra Incendios

- Asesoramiento en el campo operativo, administrativo, económico...
- Aprobación de presupuestos de los Cuerpos de Bomberos.
- Creación de Cuerpos de Bomberos a nivel Nacional.
- Selección para nombramientos de Jefes de los Cuerpos de Bomberos.
- Selección para nombramientos de Vocales del Consejo de Administración y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos.

Planificación y Fiscalización de Obras

- Informes técnicos para la aprobación de proyectos Asesoramiento a clientes externos que hayan presentado sus propuestas.
- Solicitud para la ejecución de proyectos de infraestructura.
- Asesoramiento a los diferentes programas del Ministerio con respecto a obras de infraestructura física.
- Atención a contratistas para absolver consultas del estado de las obras.
- Atención a clientes internos sobre trámites realizados.

Gestión de la protección familiar La misma que implica:

Atención Integral a la niñez y Adolescencia

- Autorización para el funcionamiento de Centros de Desarrollo Infantil públicos y privados (atención de niños y niñas menores de 5 años).
- Capacitación a personal de los Centros de Desarrollo Infantil públicos y privados.
- Becas para la niñez (apoyo económico al estudio).
- Acceso a los beneficios del desarrollo infantil a niños y niñas menores de 5 años de hogares de bajos ingresos y en situación de crisis, mediante la concesión de becas en centros infantiles.
- Convenios de cooperación económica entre el Ministerio de Bienestar Social y entidades de atención sin fines de lucro que prestan servicios a niños, niñas y adolescentes en Desarrollo

Infantil, Acogimiento familiar o institucional, Casas Familia, Comedores, Residencias Estudiantiles, Centros de Internamiento para Adolescentes Infractores, erradicación progresiva del trabajo en la niñez.

- Autorización para funcionamiento de Entidades y Programas de Prevención y Atención a niños, niñas y adolescentes.
- Capacitación a personal de Entidades y Programas de Protección Especial.
- Atención de Adolescentes Infractores en Centros de Internamiento.
- Calificación de idoneidad a solicitantes de adopción nacional e Internacional.
- Información estadística de niños, niñas y adolescentes que reciben atención en Programas y servicios de Desarrollo Infantil y Protección Especial, en entidades de atención de administraciones directas y subvencionadas.
- Atención psicoterapéutica a niños, niñas y adolescentes, consumidores de alcohol u otras drogas (Comunidad Terapéutica).

Gestión de la Juventud.

- Asesoramiento técnico legal en atención de la juventud.
- Capacitación para el desarrollo juvenil.
- Personería jurídica para las organizaciones juveniles.

- Asesoría a organizaciones juveniles para promover y fortalecer el desarrollo de habilidades y destrezas en lo artístico, cultural y deportivo.
- Subvención económica a organizaciones juveniles mediante convenios.

Gestión Integral Gerontológica

- Atención de casos sociales para Personas de Tercera Edad.
- Asesoramiento técnico legal en Atención Integral Gerontológica.
- Información de Derechos Específicos de la Tercera Edad.
- Patrocinio Jurídico.
- Permiso de funcionamiento para Centros Gerontológicos.
- Asesoramiento para creación de Centros de Atención a Tercera Edad – CATE.
- Proyectos sociales para Tercera Edad.
- Capacitación para organizaciones de tercera edad - TE y Centros de atención de tercera edad – CATE.
- Subvención económica a organizaciones de tercera edad mediante convenios.

Atención Integral a personas con Discapacidad

- Brindar ayuda económica para solventar gastos de estudios y/o rehabilitación a niños y jóvenes con diferentes tipos de

discapacidad, de escasos recursos económicos, provenientes de los sectores urbanos marginales y rurales del país.

- Ayuda económica parcial para medicinas, cirugías, rehabilitación, hemodiálisis, insumos médicos, exámenes de laboratorio, exámenes de gabinete, entre otros.
- Atención integral: médica, psicológica, terapia física, terapia ocupacional y refuerzo pedagógico.
- Ayuda económica parcial para órtesis, prótesis, sillas de ruedas, bastones, muletos, audífonos, lentes, entre otros.

Procesos de asesoría. La misma que implica:

Gestión de Asesoría Legal

- Guía de Organizaciones Sometidas al Control del MIES

Personal que labora en el MIES – Los Ríos.

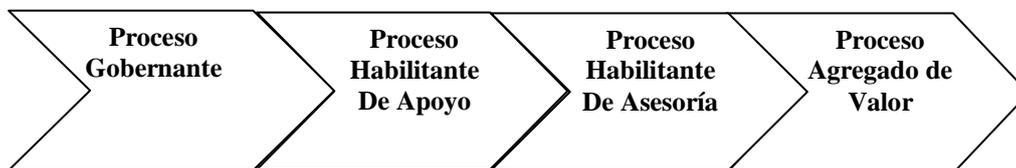
El Personal que labora en la Delegación Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Los Ríos, es el siguiente.

Item	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	Direct	Adm	Trab
1	Coordinador Zonal	1		
2	Asistente		1	
3	Analista experto de jurídico		1	
4	Analista senior de jurídico		1	
5	Analista Experto en comunicación social		1	
6	Analista senior en comunicación social		1	
7	Analista experto de planificación y seguimiento Distrital		1	
8	Analista senior de planificación y seguimiento Distrital		1	
9	Analista experto de calidad de servicios		1	
10	Analista senior de calidad de servicios		1	
11	Analista experto en TIC´s		1	
12	Responsable administrativo financiero		1	
13	Analista de presupuesto		1	
14	Analista experto de contabilidad		1	
15	Analista senior de contabilidad		1	
16	Analista experto en tesoreria		1	
17	Analista senior de tesoreria		1	
18	Analista experto de Talento Humano		1	
19	Analista senior Talento Humano		1	
20	Guarda almacen /Inventariador		1	
21	Analista experto de Movilidad Social		1	
22	Analista junior de Movilidad Social		1	
23	Analista junior de Movilidad Social		1	
24	Analista junior de Movilidad Social		1	
25	Analista experto de Aseguramiento no contributivo		1	
26	Analista experto de Juventud		1	
27	Analista experto de adultos mayores (psicologo)		1	
28	Analista experto en familia		1	
29	Analista experto de discapacidad (psicologo - clinico)		1	
30	Analista experto en Protección Especial (trabajador social)		1	
31	Auxiliar de servicio			1
32	Chofer			1
33	Chofer			1
34	Chofer			1
	TOTAL	1	29	4

Estructura organizacional MIES – Los Ríos.

La estructura organizacional de la Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, es la establecida a nivel nacional por la SENRES, (Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y de Remuneraciones del Sector Público), quien ha venido implementando una serie de modificaciones a la estructura de las organizaciones de carácter público, entre ellas encontramos a las entidades adscritas a este Ministerio, siendo en la actualidad el siguiente:

PROVISION DE SERVICIOS



De allí que encontramos en la actualidad la siguiente estructura:

Orgánico estructural.

Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del MIES – Los Ríos; se hace necesario regular la organización y las funciones que deben cumplir las diferentes unidades o departamentos de la entidad, mediante la utilización de herramientas, técnicas; que normen los niveles de dependencia y la coherencia funcional que se detallan en el siguiente Orgánico Estructural.

Estructura orgánica.

La estructura orgánica del MIES – Los Ríos, estará integrada por los siguientes niveles:

- **Proceso gobernante.**
- **Procesos habilitantes de apoyo.**
- **Procesos habilitantes de asesoría.**
- **Proceso de valor agregado.**

Proceso Gobernante.

Está determinado como el nivel de autoridad que dirige y controla las actividades de la entidad. El Director (Gestión Estratégica), quien lo representa en todos los actos oficiales, observando los deberes y atribuciones estipuladas en la Ley y demás normas inherentes a la Organización.

Procesos Habilitantes de Apoyo.

Este nivel posibilita el cumplimiento de las acciones de la Organización, mediante la dotación y administración de los recursos necesarios, a efecto de garantizar el desarrollo de las acciones del MIES – Los Ríos. Se encuentra constituido por:

Desarrollo organizacional.- Nivel de Apoyo, constituido por el coordinador - Profesional 4, quien a su vez está integrado por los siguientes subprocesos:

- a) Gestión de desarrollo social, Líder - Profesional 1.
- b) Gestión de la protección familiar, Líder - Profesional 1

- c) Gestión de servicios institucionales, Líder - Secretaria General - Profesional 1; Servicios - Servidor Público de Servicios; Transporte - Servidor Público de Servicios
- d) Gestión financiera, Coordinador - Profesional 1, este último se encuentra integrado por los siguientes subprocesos:
 - Gestión de presupuesto y contabilidad, Líder - Técnico A.
 - Administrador de caja, Líder - Técnico A.

Procesos Habilitantes de Asesoría.

Es el nivel que brinda apoyo de asesoría legal al MIES – Los Ríos, se encuentra constituido por el Comité de participación social y el de Proceso de Asesoría, quien es un Coordinador – Profesional 4.

Proceso de Valor Agregado.

Corresponde al nivel operativo, es el responsable directo de la ejecución de la producción de la atención a los usuarios externos del MIES – Los Ríos, le permite cumplir con los objetivos, políticas y metas institucionales, a través de planes, programas y proyectos para la prestación de servicios, y está conformado por:

- Gestión de Desarrollo Comunitario
- Desarrollo Rural
- Gestión de Cooperativas
- Defensa Contra Incendios
- Planificación y Fiscalización de Obras
- Atención Integral a la niñez y Adolescencia

12.3.4.2.2.- Instituir Normas para mejorar el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano para los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Los Ríos.

Normas Ergonómicas para el personal Administrativo.

- Ajustar la altura del asiento de manera que los codos estén a la misma altura que el teclado.
- Tratar de mantener los brazos pegados al tronco el mayor tiempo posible.
- Utilizar el apoya brazos si los tuviere.
- Hacer pausas cada 60 ó 90 minutos para elongar los músculos.
- Subir o bajar las superficies de trabajo ajustables en los sistemas del mobiliario de manera que queden justo por debajo la altura del codo sentado.
- Colocar el teclado y el mouse sobre la bandeja para teclado y ajustar la altura de la bandeja e inclinarla hasta que las muñecas estén trabajando en una postura neutral.
- Utilizar el apoyo ergonómico del soporte del ratón.
- Ajuste la altura de la silla de manera que los pies se apoyen al piso.
- Utilice reposa pies para apoyar los pies.
- La altura del asiento de la silla debe regularse de tal manera que los pies se asienten planos en el suelo y los muslos queden en un ángulo entre 90 y 110 grados con respecto al cuerpo.
- Mientras se está sentado/a, no se mantendrá con las piernas cruzadas.
- Mantener la espalda siempre apoyada en el respaldar de la silla.

- Utilizar el apoya documentos cuando se requiera transcribir textos, de manera que el mismo quede a la misma altura de la pantalla, evitando así los movimientos cervicales y se minimiza la acomodación ocular.
- Mantener siempre las luces encendidas, evitando deslumbramientos.
- Apoyar los antebrazos sobre la mesa mientras se utiliza el teclado y el mouse.
- Situar la pantalla del monitor a una distancia superior a los cuarenta centímetros de los ojos del usuario.
- La línea horizontal de la visión deberá coincidir con la parte superior de la pantalla del monitor,

Normas Ergonómicas para el personal de mantenimiento y limpieza.

- Utilizar las escaleras móviles para la limpieza de áreas elevadas.
- Utilizar los extensores flexibles de las herramientas para alcanzar los objetos alejados.
- Utilizar las herramientas que eviten la flexión continuada de tronco.
- Usar mopas grandes para abarcar una mayor superficie, o bien con base intercambiable de diferentes anchos.
- Colocar alargadores a elementos como trapos, esponjas o estropajos.
- Distribuir de forma adecuada los elementos en los carros de limpieza.
- Utilizar los carros adecuados para el transporte de la basura.
- Coloque más cerca los productos y/o herramientas que use con mayor frecuencia.

- Siempre use guantes, respiradores, lentes de seguridad cuando vacíe los basureros,
- Verifique el peso del basurero inclinándolo o probándolo con golpecitos
- Doble sus rodillas y mantenga su espalda derecha mientras usted levanta o baja los recipientes para desperdicios.
- Agarre firmemente el borde superior del basurero, utilice las dos manos o solicite ayuda si es pesado, evite girar sus muñecas.
- Apoye el basurero sobre el borde del barril para vaciar el contenido y reemplazar la bolsa, mantenga los dedos alejados de los objetos que caigan.
- Alterne el uso de las manos para levantar y bajar los basureros.
- Vacíe los basureros frecuentemente para evitar que se acumulen cargas pesadas.
- Utilice carretillas para mover pilas de sillas y mesas.

Trapeando

- Use rodilleras, si tiene que arrodillarse.
- Seleccione el trapeador adecuado.
- Utilice trapeadores pequeños.
- Para evitar encorvarse, ajuste el largo del mango telescópico del trapeador a la altura de su frente.
- Evite movimientos extremos hacia la derecha e izquierda y torcer el cuerpo.
- Evite doblar demasiado las muñecas.

- Alterne el modo de trapear, mueva el trapeador en forma horizontal dibujando un 8.

Exprimiendo el trapeador.

- Doble sus rodillas y mantenga erguida la espalda mientras empuja hacia abajo la manija del escurridor del cubo.
- Use un cubo de trapeo más alto en relación al piso.
- Mientras exprime el trapeador, coloque su pie delante de la rueda para evitar que el cubo se mueva.
- Use la menor cantidad posible de solución de limpieza.
- Con las rodillas dobladas, levante el cubo manteniéndolo cerca de su cuerpo, mantenga su espalda erguida.
- Apoye el balde sobre el borde de la pileta mientras tire el agua.

Barriendo.

- No doble su espalda, use escobillas livianas, palas de mango largo para recoger el polvo y escobillas de salón, si es necesario, doble sus rodillas pero no su espalda.
- Use rodilleras y arrodílese para acercarse al trabajo.
- Agregue una funda de esponja sobre el mango de la escoba para tener un mejor y más cómodo agarre.
- Mantenga las muñecas derechas.
- Evite doblar su espalda, permanezca erguido y mantenga los codos cerca de su cuerpo.

Fregando.

- Use un cepillo de mango largo.
- Evite torcer demasiado las muñecas y manos: de arriba hacia abajo y hacia los costados.
- Alterne las tareas entre sus manos derecha e izquierda.
- Use rodilleras para reducir la presión de contacto prolongado, cuando se arrodille o gatee.

Limpieza de paredes.

- No entre ni se pare dentro de la bañera, ni use escaleras.
- Ajuste la longitud del mango telescópico para minimizar agachadas y estirarse en exceso.
- Permanezca erguido y use un trapeador o escurridor liviano con mango largo.
- Alterne la posición de la mano derecha e izquierda en el extremo superior del mango.
- Use sus piernas, no solo sus brazos, para producir fuerza

Desempolvando lugares elevados.

- Use un mango telescópico liviano. No hay necesidad de pararse en puntas de pie o usar escaleras.
- Alargue el mango del plumero para mantener los codos cerca del cuerpo y minimizar estiramiento excesivo.

- Párese a cierta distancia y no directamente debajo del lugar que está desempolvando.
- Alterne sus manos derecha e izquierda en el extremo del mango.
- Considere el uso de una aspiradora de mochila con extensiones.
- Limite el tiempo de las actividades que requieran trabajar por arriba del nivel de los hombros.
- Alterne los trabajos de desempolvar lugares elevados con aquellos que no requieran estirarse hacia arriba.
- Asegúrese el tiempo necesario para intervalos de descanso más frecuentes

12.3.4.2.3.- Aplicación de Normativass para reducir la incidencia de los factores que afectan ergonómicamente en la calidad de trabajo de los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Los Ríos.

- ✚ Se considerará la última semana del mes, para la emisión de reportes donde indique el estado de mobiliarios, equipos y otros que actualmente se encuentran utilizados por los servidores y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- ✚ Se establece de manera obligatoria el uso del aire acondicionado en horas laborales comprendidas desde las 08:00 hasta las 17:00, para mantener la renovación constante del aire.
- ✚ Se deberá mantener la iluminación necesaria en el lugar de trabajo..

- ✚ El personal que se encuentra bajo algún tratamiento médico, deberá cumplir con la prescripción médica recibida.
- ✚ El cambio de ubicación de mobiliario, equipos y otros, solo lo podrá realizar el personal de mantenimiento.

12.3.4.2.4.- Instituir un sistema de capacitación ergonómica para los servidores y funcionarios MIES – Los Ríos.

Los planes de capacitación de los empleados y trabajadores son el recurso más valioso de toda la actividad del Talento Humano; de allí la necesidad de invertir en tales planes al proporcionarlos de manera continua y sistemática, con el objeto de mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en una empresa.

Desarrollar las capacidades de los empleados proporciona beneficios para tanto para éstos como para la organización. A los primeros los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades; a la organización la favorece al incrementar los costos-beneficios.

La capacitación hará que el empleado sea más competente y hábil, al utilizar y desarrollar las actitudes de éste. De esta manera, la organización se volverá más fuerte, productiva y rentable.

En el marco de estos aspectos, analizamos: en primer lugar, qué es un plan de capacitación. En segundo término, cómo es un plan de capacitación; el proceso de elaboración, la determinación de las necesidades y la programación y desarrollo de un plan de capacitación. Tercero, el diseño de un plan de capacitación; que consta de cinco fases, a saber: planeación, organización, ejecución, evaluación y seguimiento. (Delfín, 2010)

Definir plan de capacitación

Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa debe brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. (Delfín, 2010)

Seleccionar la modalidad de capacitación más adecuada:

Curso:

- Evento de capacitación formal.
- Desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes.
- Puede combinar la teoría y la práctica.
- Su duración depende del tiempo disponible y contenidos, en promedio 20 horas.
- Se emplea cuando se desea involucrar al trabajador en actividades más teóricas.

Taller:

- Evento de capacitación que desarrolla temas vinculados a la práctica.
- Es de corta duración (menor de 12 horas)

Seminario:

- Tiene como objetivo la investigación o estudio de temas.
- Los participantes funcionan como investigadores.
- Se conforman por grupos de discusión y análisis de temas.
- Su duración es corta (2 a 4 horas diarias aproximadamente).
- Se utiliza para tener un conocimiento más profundo de determinados temas y/o situaciones.

Conferencia:

- Su finalidad es proporcionar información, datos, temas, etc.
- El ponente debe ser un experto que explique, ilustre, etc.
- Su duración es relativa, depende de la prolongación de las sesiones.

- Se lleva a cabo principalmente para capacitar a personal de nivel directivo y cuando se dispone de poco tiempo para el desarrollo de un tópico o grupo de ellos.

A continuación presentamos un ejemplo sobre las temáticas que en forma periódica puede darse como cursos de capacitación referente a la presente formación ergonómica por parte de los servidores del MIES – Los Ríos.

CURSO DE CAPACITACIÓN

TEMA: Campos de acción de la ergonomía a través de su objeto de estudio y de sus métodos, así como sus áreas de intervención.

PRESENTACIÓN.

En la actualidad en el MIES – Los Ríos, se hace necesario que todo el personal de servidores y funcionarios de la entidad conozcan a fondo la aplicación de la ergonomía en sus actividades diarias y hacer de esta una práctica habitual a fin de mejorar su nivel de vida y rendimiento dentro de la organización, de allí que se hace necesario capacitarlos en la aplicación de esta ciencia.

OBJETIVOS.

Objetivo general

Definir los campos de acción de la Ergonomía a través de su objeto de estudio y de sus métodos, así como sus áreas de intervención. Presentación de los conceptos básicos relativos al mismo.

Objetivos específicos

- Comprender la visión proactiva de la ergonomía.
- Identificar factores de riesgo en el puesto de trabajo.
- Valorar el riesgo derivado de la ausencia de la ergonomía

DESTINATARIOS.

El curso está dirigido a todo los Directivos, personal administrativo y de trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Los Ríos.

METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Se propone formar servidores que conozcan las necesidades de la sociedad y que sepan imaginar y practicar soluciones. Para ello, el aula debe convertirse en un laboratorio social en donde los contenidos teóricos se vinculen con la práctica profesional de su trabajo.

Por lo tanto, es necesario que el participante asuma un rol protagónico en el proceso de enseñanza –aprendizaje. La metodología activa y dialógica favorece: la discusión, la argumentación, el compromiso de los participantes en su proceso de aprendizaje, la lectura de material bibliográfico y la autonomía en el abordaje del estudio.

TEMARIO

1.- INTRODUCCIÓN A LA ERGONOMÍA.

El mundo del trabajo. Antecedentes: Taylor, Ford, Gilbreth. Definiciones de Ergonomía desde su inicio hasta la actualidad evolución de la mirada y del encuadre. Escuelas de ergonomía, su contribución y diferencias entre ambas. Tipos de ergonomía. Diferencia entre tarea y actividad.

2.- LAS CYMATS.

Las CyMAT, definiciones, alcances, área de trabajo de la ergonomía en relación a las CyMAT.

3.- LAS CARGAS DE TRABAJO.

Análisis de las cargas física, psíquica y mental y organizacional, análisis y reconocimiento. Efectos negativos del trabajo. La actividad en el proceso ergonómico. Análisis del puesto de trabajo. Perfil de puesto según cada profesional y comprensión del uso de profesiogramas.

4.- EL HOMBRE EN SITUACIÓN DE TRABAJO.

Cargas de trabajo a las que está sometido el hombre. Cronobiología, trabajo por turnos y a turnos. La comida en fábrica. Proyección de carrera. Envejecimiento. Error humano y fiabilidad. Colectivo de trabajo.

5.- LA INTERVENCIÓN ERGONÓMICA.

Análisis ergonómico del trabajo. Análisis de la demanda. Observaciones y verbalizaciones. Los observables (recabar informaciones y acciones en relación a la tarea, la postura, las comunicaciones formales e informales) El resultado de la observación: Construcción de hipótesis y de protocolos de observación (elección de métodos de los observables y de los índices. Análisis de datos preexistentes. Construcción del diagnóstico Metodología ergonómica Programa de ergonomía integrado. Formas de contratación del ergónomo.

6.- ERGONOMÍA Y PC.

Posturas frente al ordenador, medioambiente de trabajo. El edificio enfermo. Normas IRAM. Riesgos derivados de la ausencia de ergonomía.

7.- MANDOS Y CONTROLES, ERGONOMÍA DE PRODUCTO.

Intervención de la ergonomía en un proceso de diseño: ejemplo de casos de trabajos de ergonomía de producto. Introducción a la norma ISO 6385. Diseño del puesto de trabajo. Requerimientos básicos. Antropometría: nociones básicas. Movilidad de los segmentos corporales y aplicación.

8.- LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS.

Normativa vigente y normativas respaldatorias de la actual normativa vigente. Prescrito y real de la normativa. Efectos sobre el trabajador del levantamiento manual de carga. Introducción a la Res295/03. Alcances.

9. EL COMITÉ DE ERGONOMÍA EN LA EMPRESA.

Se trabajará en esta unidad la experiencia del tutor en la generación de comités de ergonomía en otras empresas o instituciones, de la importancia de los mismos y de la validación del trabajo del ergónomo.

MODALIDAD DE DICTADO.

Teórico/práctica .Todas las clases tienen 1 hora y media de teoría y 1 hora y media de realización de trabajos prácticos, pudiendo ser resolución de caso, análisis de situaciones aportadas por filmaciones, videos, y por textos. Cada unidad teórica tiene su correspondiente unidad práctica con formato de taller. De

esta manera la unidad temática queda reforzada por una puesta en práctica de lo aprendido en la clase teórica.

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN - CERTIFICACIÓN

Modalidad de Evaluación:

Teórico práctica. La evaluación se realiza por los resultados parciales obtenidos en la realización de trabajos prácticos grupales en clase, por la confección de las fichas de observación individuales.

Requisitos de aprobación y promoción: Haber cursado el 80 % del curso, haber realizado y entregado los trabajos prácticos individuales.

Evaluación final: El alumno en cada clase debe hacer un trabajo práctico que consta de dos partes una para realizar en el aula y una segunda para completar y profundizar en su casa.

Es por esto que decimos que la evaluación es integradora de los conocimientos adquiridos en el curso.

DURACIÓN

Cinco días.

Horario de clases de 14:H00 a 18H00

PROFESOR (A)

Experto en Ergonomía.

12.3.4.3. Aplicabilidad.

Para garantizar la aplicabilidad de la presente propuesta, a continuación se darán a conocer los elementos que permiten hacerla factible.

- **Factibilidad Institucional.-** Se encuentra expresada en la voluntad y disposición de los directivos empleados y trabajadores para aplicar los lineamientos y el sistema de capacitación sobre la ergonomía.
- **Factibilidad Económica.-** El financiamiento y ubicación de los recursos financieros para poner en marcha la propuesta operativa del manual.
- **Factibilidad Técnica Operativa.-** Se hace presente mediante la receptividad de los empleados, al implementar los lineamientos propuestos, logrado así una mejor calidad en los servicios a ser entregados.
- **Factibilidad Social.-** Esta corresponde a los beneficios aportados por del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Los Ríos, sus directivos, empleados y trabajadores de esté, a la comunidad, por medio del servicio que se brinda a sus usuarios.

12.3.4.4. Evaluación.

La evaluación y cumplimiento de la aplicación de los lineamientos y del sistema integrado de capacitación estará a cargo de los directivos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) – Los Ríos, a fin de garantizar su aplicabilidad en la institución pública.

12.3.5.- Resultados esperados de la alternativa.

Los resultados corresponden a que dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, se logre implementar los siguientes aspectos:

- Establecer normas ergonómicas que mejoren el funcionamiento y las limitaciones del cuerpo humano.
- Implementar normativas para bajar la incidencia que afectan ergonómicamente la calidad del trabajo de los servidores.
- Instituir un sistema de capacitación ergonómica para los servidores y funcionarios.

13.- BIBLIOGRAFÍA.

(De acuerdo a normas APA)

Bibliografía.-

Cuenca, G. (2009). *Ergonomía para empresas*. UTN Sede Medrano., Ingeniería Industrial. UTN Sede Medrano. Ingeniería Industrial.

Nicolaci., M. (4 de Julio de 2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo. (F. d. UNLZ, Ed.) *HOLOGRAMÁTICA*, 2(8), 48.

Niebel, B. W. (2005). *Ingeniería Industrial; Métodos, estándares y diseño del trabajo* (2005 ed., Vol. I). (I. The McGraw-Hill companies, Ed.) The McGraw-Hill companies, Inc, 2005, 11 Edición): The McGraw-Hill companies, In.

Vern, P.-a. (1992.). *Cumulative trauma disorders: A manual for musculoskeletal diseases of the upper limbs.* . London: Taylor & Francis.

Villarreal, C. (2003). La Ergonomía es parte del Proceso de Diseño Industrial. En C. Villarreal, & U. d. Monterrey. (Ed.), *La Ergonomía es parte del Proceso de Diseño Industrial* (Primera ed., Vol. I, pág. 123). Monterrey-Mexico, Mexico: Universidad de Monterrey.

Linkografía.-

babylon.com. (s.f.). *babylon.com*. (babylon.com, Editor, babylon.com, Productor, & babylon.com) Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.babylon.com: <http://www.babylon.com>

Barrera, M. E. (19 de Junio de 2004). *monografias.com*. (M. E. Barrera, Ed.)
Recuperado el 18 de Junio de 2013, de [monografias.com](http://www.monografias.com):
<http://www.monografias.com>.

Delfín, O. (19 de Junio de 2010). *www.monografias.com*. (O. Delfín, Ed.)
Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.monografias.com:
<http://www.monografias.com>

[digitador.cl.com](http://www.digitador.cl). (s.f.). *www.digitador.cl*. (www.digitador.cl, Editor, &
www.digitador.cl) Recuperado el 18 de Junio de 2013, de
www.digitador.cl: www.digitador.cl

Fernández, J. C. (5 de Julio de 2009). *slideshare.net*, 1. (J. C. Fernández, Editor,
J. C. Fernández, Productor, & slideshare.net.) Recuperado el 18 de Junio
de 2013, de [slideshare.net](http://www.slideshare.net): www.slideshare.net.

Gómez, S. A. (10 de Abril de 2009). *slideshare.net*, 1. Recuperado el 18 de Junio
de 2013, de [slideshare.net](http://www.slideshare.net): <http://www.slideshare.net>.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Ergonom%
c3%ada#cite_note-1](http://es.wikipedia.org/wiki/Ergonom%c3%ada#cite_note-1). (s.f.). *wikipedia.org*.
Recuperado el 18 de Junio de 2013, de [wikipedia.org](http://es.wikipedia.org):
<http://es.wikipedia.org>

INEC. (5 de Noviembre de 2010). *www.inec.gob.ec*. (www.inec.gob.ec, Ed.)
Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.inec.gob.ec:
www.inec.gob.ec

MIES. (18 de Agosto de 2009). *www.mies.gov.ec*, 1. (M. d. Social., Editor, M. d.
Social., Productor, & Ministerio de Inclusión Económica y Social.)
Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.mies.gov.ec:
<http://www.mies.gov.ec>

optumhealthnewmexico.com. (s.f.). *optumhealthnewmexico.com*.

(optumhealthnewmexico.com, Editor, optumhealthnewmexico.com, Productor, & optumhealthnewmexico.com) Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.optumhealthnewmexico.com:

<https://www.optumhealthnewmexico.com>

thefreedictionary.com. (s.f.). *thefreedictionary.com*. (thefreedictionary.com,

Editor, & thefreedictionary.com, Productor) Recuperado el 18 de Junio de 2013, de thefreedictionary.com: <http://es.thefreedictionary.com>

tramitesciudadanos.gov.ec. (s.f.). <http://www.tramitesciudadanos.gov.ec/tramite>.

Recuperado el 18 de Junio de 2013, de

<http://www.tramitesciudadanos.gov.ec>:

<http://www.tramitesciudadanos.gov.ec>

wikipedia.org. (s.f.). *wikipedia.org*, 1. (wikipedia.org, Editor, wikipedia.org,

Productor, & es.wikipedia.org) Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.es.wikipedia.org: <http://es.wikipedia.org>

www.sht.com.ar. (s.f.). *www.sht.com.ar*. (sht.com.ar, Editor, sht.com.ar,

Productor, & sht.com.ar) Recuperado el 18 de Junio de 2013, de www.sht.com.ar: <http://www.sht.com.ar>

Sangovalín Chugchilán Raúl; Toaquiza Cuyo Carmen. (2013). La Ergonomía en el Trabajo Secretarial en la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Parroquia Eloy Alfaro del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi. Tesis de Licenciatura publicada. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Recuperado el 19 de Junio de 2013, desde

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1734/1/T-UTC-1607.pdf>

Jiménez Rosero Cesar; (2011). Investigación y Evaluación del Riesgo Ergonómico orientado a las Posiciones y Posturología, a la cual están expuestos los trabajadores de los Puestos Oscar 2 y Víctor turno de la Empresa Adc&Has Mangement Ecuador S. A., operadora del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de la Ciudad de Quito. Tesis de Maestría publicada. Universidad Internacional SEK, Ecuador. Recuperado el 19 de Junio de 2013, desde

<http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/347/1/TESIS%20C%C3%89SAR%20EDUARDO%20JIM%C3%89NEZ%20ROSERO.pdf>

Ramos Flores Alejandra; (2007). Estudio de Factores de Riesgo Ergonómico que afectan el desempeño laboral de usuarios de equipo de cómputo en una Institución Educativa. Tesis de Maestría publicada. Instituto Politécnico Nacional, Ecuador. Recuperado el 19 de Junio de 2013, desde

<http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/ALEJANDRACORINNERAMOSFLORES.pdf>

14.- ANEXOS.

ANEXOS

Anexo N°. 1.- Encuesta a usuarios internos (Empleados y trabajadores).



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y
EDUCACIÓN CONTINUA**



Instrumento: Encuesta.

Empleados ()

Tipo: Documental

Trabajadores ()

Modalidad: Participativa

Objetivo: Conocer sobre la ergonomía y su incidencia en la calidad de trabajo en los empleados del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

De la manera más comedida le estamos solicitando su colaboración a fin de proceder a suministrar la presente información:

- Le anticipamos que la presente encuesta es de carácter reservada.
- Marque con una X la opción que estime conveniente.

Cuestionario:

1.- ¿Considera usted que se encuentra bien distribuido su lugar habitual de trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

2.- ¿El ambiente en donde usted labora habitualmente considera que es suficientemente amplio para desempeñar bien sus labores?

Mucho	
Poco	
Nada	

3.- ¿Existe suficiente iluminación en su lugar habitual de trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

4.- ¿El mobiliario en su área de trabajo son suficientemente cómodos?

Mucho	
Poco	
Nada	

5.- ¿Le ha afectado en su salud la incomodidad que posee en su stand de trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

6.- ¿Considera usted que la temperatura del ambiente en la que labora es la más cómoda y adecuada?

Mucho	
Poco	
Nada	

7.- ¿El área de trabajo en la que usted se desenvuelve se encuentra libre de ruidos que perturben la comunicación o desempeño en su trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

8.- ¿Cuenta usted con todas las herramientas necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente sus labores?

Mucho	
Poco	
Nada	

9.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?

Mucho	
Poco	
Nada	

10.- ¿Considera usted que la falta de un plan desarrollo ergonómico adecuado inciden en la calidad de su trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

11.- ¿Estaría usted dispuesto a ser capacitado sobre un plan específico de desarrollo ergonómico que le permita mejorar la calidad de su trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

Anexo N°. 2.- Encuesta a usuarios externos. (Beneficiarios).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN



CONTINUA

Instrumento: Encuesta.

Beneficiarios ()

Tipo: Documental

Modalidad: Participativa

Objetivo: Conocer sobre la ergonomía y su incidencia en la calidad de trabajo en los empleados del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

De la manera más comedida le estamos solicitando su colaboración a fin de proceder a suministrar la presente información:

- Le anticipamos que la presente encuesta es de carácter reservada.
- Marque con una X la opción que estime conveniente.

Cuestionario:

1.- ¿Estima usted que las oficinas de atención del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos son de fácil acceso?

Mucho	
Poco	
Nada	

2.- ¿Conoce usted si las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos cuentan con rampas para discapacitados?

Mucho	
Poco	
Nada	

3.- ¿Considera usted que el ambiente en donde usted espera para que lo atiendan es suficientemente amplio?

Mucho	
Poco	
Nada	

4.- ¿Estima usted que existe suficiente iluminación en el área de atención de las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?

Mucho	
Poco	
Nada	

5.- ¿El mobiliario en donde usted espera para ser atendido en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos los considera suficientemente cómodos?

Mucho	
Poco	
Nada	

6.- ¿Considera usted que la temperatura y aireación del ambiente es la adecuada en las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos?

Mucho	
Poco	
Nada	

7.- ¿Estima usted que el área en donde es atendido en las oficinas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos, está libre de ruidos perturbadores?

Mucho	
Poco	
Nada	

8.- ¿Considera usted que la infraestructura que tiene el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos permite una mejor entrega de sus servicios?

Mucho	
Poco	
Nada	

9.- ¿Conoce usted que cosa en la ergonomía?

Mucho	
Poco	
Nada	

10.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?

Mucho	
Poco	
Nada	

Anexo N°. 3.- Entrevista a directivos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y
EDUCACIÓN CONTINUA



Instrumento: Entrevista.

Directivos ()

Tipo: Documental

Modalidad: Participativa

Objetivo: Conocer sobre la ergonomía y su incidencia en la calidad de trabajo en los empleados del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

De la manera más comedida le estamos solicitando su colaboración a fin de proceder a suministrar la presente información:

- Le anticipamos que la presente entrevista es de carácter reservada.
- Marque con una X la opción que estime conveniente.

Cuestionario:

1.- ¿Conoce usted si existe algún proyecto de desarrollo ergonómico para ser aplicado en el MIES - Los Ríos?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué? _____

2.- ¿Considera usted que la falta de un plan desarrollo ergonómico adecuado inciden en la calidad del trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué? _____

3.- ¿Estaría usted dispuesto a ser capacitado sobre un plan específico de desarrollo ergonómico que le permita mejorar la calidad del trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué?_____

4.- ¿Cómo directivo ha recibido algún tipo de capacitación sobre un plan específico de desarrollo ergonómico?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué?_____

5.- ¿Las instalaciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos las considera adecuadas para la atención a los usuarios?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué?_____

6.- ¿Considera usted que la temperatura del ambiente en la que labora el personal de la entidad es la más adecuada?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué?_____

7.- ¿El área de trabajo en la que labora su personal se encuentra libre de ruidos que perturben la comunicación o desempeño en el trabajo?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué?_____

8.- ¿Cuenta su personal con todas las herramientas necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente sus labores?

Mucho	
Poco	
Nada	

¿Por qué?_____

Anexo N°. 4.- Guía de Observación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN



CONTINUA

Instrumento: Guía de Observación

Tipo: Documental

Modalidad: Participativa

Objetivo: Conocer sobre la ergonomía y su incidencia en la calidad de trabajo en los empleados del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

De la manera más comedida le estamos solicitando su colaboración a fin de proceder a suministrar la presente información:

- Le anticipamos que la información proporcionada es de carácter reservada.

DEPARTAMENTO DE: COMUNICACIÓN SOCIAL

1.- Nombre del Documento: Reporte del ambiente laboral.

- **Área de:** Comunicación social.

2.- Contexto del documento: Es un listado en donde se anotan determinadas características generales que se cumplen dentro del ambiente laboral.

3.- Descripción del contenido del documento:

Actividades	SCP	SCA	SCI
Cuenta con suficiente luminosidad.			
Mantiene a su cargo escritorio y sillas.			
La temperatura – aireación son las adecuados.			
El área donde labora tiene bastante ruidosidad.			
Se aplica algún plan de desarrollo ergonómico.			
El ambiente es suficientemente amplio.			
Se lo considera dentro de la capacitación institucional.			

SCP = Se cumple plenamente; SCA = Se cumple aceptablemente; SCI = Se cumple insatisfactoriamente.

4.- Análisis del documento:

Comentarios:

Sugerencias:

Responsable de la Guía

Nombre del Investigador..... Fecha.....

Anexo N°. 5.- Ficha de Contenidos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y
EDUCACIÓN CONTINUA



Instrumento: Ficha de Contenidos.

Tipo: Documental

Modalidad: Participativa

Objetivo: Conocer sobre la ergonomía y su incidencia en la calidad de trabajo en los empleados del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Los Ríos.

De la manera más comedida le estamos solicitando su colaboración a fin de proceder a suministrar la presente información:

- Le anticipamos que la información proporcionada es de carácter reservada.

Departamento (___).

Área (___).

1.- Nombre del Documento:

2.- Contexto del documento:

3.- Descripción del contenido del documento:

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

4. Análisis de los documentos:

Nombre del Investigador..... Fecha.....